



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DE CALIDAD SEGUN EL LIDERAZGO, Y
SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS
COLABORADORES DE LAS MYPES EDUCATIVAS DE
LOS INSTITUTOS SUPERIORES EN CHIMBOTE, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN

ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. QUIÑONEZ LÓPEZ JUAN LUIS
Código Orcid: 0000-0002-9616-9745

ASESOR

Dr. LINARES CAZOLA JOSÉ GERMÁN
Código Orcid: 0000-0002-7394-362X

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

Autor: Br. Quiñonez López Juan Luis

Código Orcid: 0000-0002-9616-9745

Asesor: Dr. Linares Cazola José Germán

Código Orcid: 0000-0002-7394-362X

JURADO

Presidente: Mgtr. Chero Fernández Armando

Código Orcid: 0000-0002-9193-0507

Miembro: Dr. Centurión Medina Reinerio Zacarías

Código Orcid: 0000-0002-6399-5928

Miembro: Mgtr. Solano Castillo Marlon Juniors

Código Orcid: 0000-0001-5584-0523

HOJA DE JURADO

Mgtr. Chero Fernández Armando

Presidente

Dr. Centurión Medina Reinerio Zacarías

Miembro

Mgtr. Solano Castillo Marlon Juniors

Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento para todos los directores, docentes y personal administrativo de las distintas instituciones, que me abrieron las puertas para desarrollar la investigación y me dieron las facilidades para aplicar las encuestas.

Agradecimiento especial al Dr. Ing. Julio Domínguez Granda, Rector de la ULADECH católica, por su apoyo en el desarrollo de la encuesta de la Tesis y por la oportunidad de entrar a la familia ULADECH Católica de Chimbote, a través del convenio con YMCA Perú.

Agradecimiento sincero a Raúl Salas Delgado, Secretario General de YMCA Perú por la oportunidad de llevar a cabo proyectos de voluntariado, liderazgo y deportes, a través de YMCA Perú a la ciudad de Chimbote en la ULADECH Católica. Descansa en paz querido amigo, en la gloria de Dios.

Agradecimiento sincero a Edgardo Crovetto, por creer en mí desde el primer momento, brindarme la confianza para mi crecimiento y por generar un gran cambio en esta etapa de mi vida.

Agradecimiento profundo a mis padres Juan Quiñonez E. y Amparo López T. por su presencia en todo momento para mi crecimiento personal, por ser el soporte en cada etapa de mi vida y por apoyar cada una de mis decisiones profesionales y personales.

Agradecimiento a mi hermanos Sonia Quiñonez López y Arturo Quiñonez López por su apoyo en los momentos buenos y malos de mi vida, por ser personas con mucho potencial que me enorgullecen y me inspiran.

Agradecimiento sincero a mi novia Caterin Villacorta Puelles por su actitud diaria para salir adelante y empujarme a seguir avanzando, por su soporte en mis decisiones personales y profesionales y por su apoyo en nuestro crecimiento como pareja.

Finalmente agradezco a quien lee este apartado y más de mi tesis, por permitir que todo lo investigado, analizado y concluido, le sirva como referencia o simplemente lo tenga almacenado como parte de su aprendizaje.

RESUMEN

La investigación se ha elaborado en el marco de la gestión de calidad según el liderazgo y su influencia en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores, se ha respondido la pregunta ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad según el liderazgo sobre la motivación de los colaboradores en las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018? Se formuló el objetivo general: Determinar cuál es la influencia de la gestión de calidad según el liderazgo en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los Institutos Superiores en Chimbote 2018.

Según el enfoque de la investigación, fue de tipo cuantitativo, el diseño de la investigación, no experimental y de corte transversal, se aplicó a una muestra de 65 colaboradores del sector educativo de institutos superiores; un cuestionario con una confiabilidad 0.926 (Ver anexo N° 2).

Se concluyó que la mayoría de los directivos y colaboradores conocen los procesos de gestión de calidad adecuados para obtener mejores resultados dentro de la institución, tienen claro que el liderazgo transformacional es el más influyente y que permite el crecimiento de todo el equipo de trabajo, y se conoce que la motivación de los colaboradores es fundamental para el avance de la institución, de los estudiantes y del país. Pero estos conocimientos no se aplican al 100%. En esta investigación se pudo obtener que la gestión de calidad según el liderazgo influye de manera significativa y positiva sobre la motivación de los colaboradores en las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018, pero con muchas oportunidades de mejora para

el tipo de gestión de calidad que se está realizando y el tipo de liderazgo que se está ejerciendo.

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, motivación, MYPES educativas, institutos superiores.

ABSTRACT

The research has been developed within the framework of quality management according to the leadership and its influence on the motivation of the collaborators of the educational MYPES of the higher institutes. The question has been answered: What is the influence of quality management according to the leadership on the motivation of the collaborators in the educational MYPES of the higher institutes in Chimbote 2018? The general objective was formulated: Determine how much influences in the motivation of the collaborators, the quality management according to the leadership that is applied in the educational MYPES.

According to the focus of the research, it was quantitative, the design of the research, non-experimental and cross-sectional, was applied to a sample of 65 collaborators from the educational sector of higher institutes; a questionnaire with a reliability of 0.926 (See Annex 02).

It was concluded that most managers and collaborators know the processes of quality management adequate to obtain better results within the institution, they are clear that the transformational leadership is the most influential and that allows the growth of the entire work team, and It is known that the motivation of the collaborators is fundamental for the advancement of the institution, of the students and of the country. But this knowledge does not apply to 100%. In this research it was possible to obtain that the quality management according to the leadership influences the motivation of the collaborators in the educational MYPES of the higher institutes in Chimbote 2018, but

with many opportunities for improvement for the type of quality management that is being carried out and the type of leadership that is being exercised.

Keyword: Quality management, leadership, motivation, educational MYPES, higher institutes.

ÍNDICE

EQUIPO DE TRABAJO	II
HOJA DE JURADOS	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VII
ÍNDICE	IX
INDICE DE TABLAS	XI
INDICE DE FIGURAS	XII
INDICE DE ANEXOS	XIII
I. INTRODUCCIÓN	14
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	26
2.1. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS CON EL ESTUDIO	26
2.1.1. Marco teórico	26
2.1.1.1. La gestión de calidad y el liderazgo empresarial en el sector educacional	26
2.1.1.2. El rendimiento de los docentes y personal administrativo, y su efecto en el rendimiento estudiantil	29
2.1.2. Marco conceptual	31
2.2. HIPÓTESIS	39
2.2.1. Hipótesis general	39
2.2.2. Hipótesis específicas	39
III. METODOLOGÍA	40
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.4. UNIVERSO Y MUESTRA	41
3.4.1. Universo	41
3.4.2. Muestra	42
3.5. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	43
3.5.1. Definición de las variables	43
3.5.2. Operacionalización de las variables	44
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.6.1. Técnicas	46
3.7. PLAN DE ANÁLISIS	47
3.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA	47
3.9. PRINCIPIOS ÉTICOS	48
IV RESULTADOS	49
4.1. RESULTADOS	49
4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	76
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
5.1. CONCLUSIONES	81

5.2. RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	88

INDICE DE TABLAS

TABLA 01: VENTAS Y TRABAJADORES. LEY MYPE D.S. N° 007-2008-TR.....	32
TABLA 02: VENTAS Y TRABAJADORES. LEY N° 30056.....	32
TABLA 03: TABLA POR DIMENSIÓN PLANIFICAR. EXISTE PLANIFICACIÓN EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES	49
TABLA 04: TABLA POR DIMENSIÓN ORGANIZAR. EXISTE ORGANIZACIÓN EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES	51
TABLA 05: TABLA POR DIMENSIÓN DIRECCIÓN. EXISTE DIRECCIÓN EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES	52
TABLA 06: TABLA POR DIMENSIÓN CONTROL. EXISTE CONTROL EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES	53
TABLA 07: TABLA POR DIMENSIÓN LIDERAZGO. EXISTE LIDERAZGO EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES	55
TABLA 08: TABLA POR DIMENSIÓN MOTIVACIÓN. EXISTE MOTIVACIÓN EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES.	57
TABLA 09: TABLA POR DIMENSIÓN ACTITUD. EXISTE ACTITUD EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES.	58
TABLA 10: TABLA POR DIMENSIÓN DESEMPEÑO. EXISTE BUEN DESEMPEÑO EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES.	60
TABLA 11: TABLA POR SUBVARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD. EXISTE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES.	61
TABLA 12: TABLA POR VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN EL LIDERAZGO. EXISTE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN EL LIDERAZGO EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES.	63
TABLA 13: TABLA CRUZADA LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES, PRESENTAN UN ESTILO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.....	65
TABLA 14: TABLA CRUZADA, LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES, PRESENTAN UNA GESTIÓN DE CALIDAD ÓPTIMA PARA EL DESARROLLO DE SUS PROCESOS	68
TABLA 15: TABLA CRUZADA, LOS COLABORADORES DE LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES, TIENEN UN NIVEL ALTO DE MOTIVACIÓN.....	71
TABLA 16: TABLA CRUZADA, LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL LIDERAZGO AFECTA POSITIVAMENTE EN LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES.....	74

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 01: EXISTE PLANIFICACIÓN EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES	50
FIGURA 02: EXISTE ORGANIZACIÓN EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES	51
FIGURA 03: EXISTE DIRECCIÓN EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES	53
FIGURA 04: EXISTE CONTROL EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES	54
FIGURA 05: EXISTE LIDERAZGO EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES	56
FIGURA 06: EXISTE MOTIVACIÓN EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES.	58
FIGURA 07: EXISTE ACTITUD EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES.	59
FIGURA 08: EXISTE BUEN DESEMPEÑO EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES.	60
FIGURA 09: EXISTE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES.	62
FIGURA 10: EXISTE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN EL LIDERAZGO EN LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES.	63
FIGURA 11: LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES, PRESENTAN UN ESTILO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	66
FIGURA 12: LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES, PRESENTAN UNA GESTIÓN DE CALIDAD ÓPTIMA PARA EL DESARROLLO DE SUS PROCESOS.....	69
FIGURA 13: LOS COLABORADORES DE LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES, TIENEN UN NIVEL ALTO DE MOTIVACIÓN	72
FIGURA 14: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL LIDERAZGO AFECTA DE MANERA SIGNIFICATIVA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES	75

INDICE DE ANEXOS

ANEXO N°1 CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN.....	88
ANEXO N° 2 PRUEBA DE CONFIABILIDAD	94
ANEXO N° 3 PRUEBA DE VALIDEZ - MÉTODO JUICIO DE EXPERTOS	95
ANEXO N° 4 MATRIZ DE CONSISTENCIA	103
ANEXO N° 5 PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	106
ANEXO N° 6 RESULTADOS SEGÚN CADA PREGUNTA DE LA ENCUESTA.....	107

I. Introducción

En esta investigación se presentan los antecedentes que dan a conocer la situación actual y los avances del conocimiento según las variables en estudio, y además son como guía al permitir hacer comparaciones y mejoras sobre la problemática. De esta manera se tiene que el sistema en el sector educación a nivel internacional ha evolucionado de manera exponencial, el desarrollo y crecimiento de un país se mide en el nivel de educación que tiene, cabe mencionar que cuando se menciona “sistema de educación” nos referimos a la educación inicial, primaria, secundaria, superior universitaria, superior no universitaria, institutos técnicos, entre otros. Las expectativas que existen en el mundo sobre la educación son importantes, y se deben al hecho de que los gobiernos tienen claro que, la educación es la base para el crecimiento de las personas como individuos con capacidades y competencias, que a la larga deben llevar al progreso científico, tecnológico y económico de un país. La educación debe estar a la altura de las exigencias propias del entorno y los desafíos que se presentan. Según la historia y experiencia en distintos países, para mejorar el sistema educativo no solo es necesario que el gobierno invierta dinero, eso no puede funcionar sí es que no se toman en cuenta dos variables importantes; la gestión de calidad y el liderazgo, ambos deben ser trabajados en conjunto y deben ser un requisito para cada MYPE del sector educativo, para su progreso como organización y para su progreso como servicio de educación, con el objetivo de que cada uno de los estudiantes aumenten sus conocimientos, sean líderes en su entorno y se vuelvan más competitivos.

Según la Revista Gestión de la Educación en su artículo de Liderazgo y Educación, dice que, una educación por y para el liderazgo, constituye un factor determinante para el

perfeccionamiento de la calidad educativa que incide en la sociedad, lo que busca ante todo el desarrollo integral de la persona y las personas que conviven socialmente. Esta afirmación describe muy bien lo importante de establecer el liderazgo en el sistema de gestión de calidad en las MYPES del sector educativo. Cada uno de los procesos que se ejecutan en las instituciones educativas superiores deben aplicar capacidad de liderazgo como valor básico en el manejo de su personal, sea para la parte administrativa o de docencia, para por consecuencia trabajen por los objetivos de la institución de manera óptima y su vez transmitan el liderazgo hacia los estudiantes.

Si se quiere analizar la gestión de calidad y liderazgo es importante tener presente aspectos como la realidad de los estudiantes y docentes. Se sabe que en América Latina los estudiantes tienen acceso limitado y en algunos casos es imposible que puedan estudiar educación secundaria y mucho menos estudiar en institutos superiores. Si el sistema falla de esta manera, resulta imposible exigir resultados en cuanto a gestión de calidad y liderazgo en las instituciones educativas. Otro aspecto que afecta el sistema es que muchos docentes preparados no tienen el salario suficiente, eso limita su trabajo y se produce el retraso en el aprendizaje de los estudiantes, o en el peor de los casos ingresan a trabajar con un nivel de conocimientos y experiencias menor que el de otros países en los cuales la gestión de calidad y el liderazgo están bien desarrollados. De esta forma intentar mejorar la gestión de calidad y el liderazgo en las MYPES educativas no solo se define evaluando la realidad actual de las organizaciones, sino que hay que entender los aspectos que afectan el sistema y su correcto desarrollo. El hecho de que no exista una buena gestión de calidad en las MYPES del sector educativo, y ésta a su vez, no sea aplicada con liderazgo, hace

que se presenten distintos inconvenientes como; no existe planificación, no se cuenta con proyectos ni programas académicos, no existe un control administrativo y financiero optimo, lo que lleva al desprestigio de la institución. Cuando los docentes y el personal administrativo no están preparados y no transmiten a los estudiantes capacidad de liderazgo y conocimientos, quiere decir que dentro de la organización no gestionan sus actividades y procesos mediante el liderazgo adecuado.

Para enfocarse en los objetivos que tiene una institución educativa, teniendo como proceso importante la gestión de calidad, es necesario erradicar problemas específicos y repetitivos que se presentan en la MYPES educativas, como lo son la falta de puntualidad, disciplina y cumplimiento de programas de los docentes, la falta de compromiso por parte de los directivos para involucrarse con el personal docente y administrativo y ayudarlos a que mejoren su rendimiento bajo políticas de gestión de calidad, la falta de identidad institucional por parte de los colaboradores ya que no se les dirige, ni organiza, ni controla en el desarrollo de sus programas académicos. Y muchos otros inconvenientes que no permiten plasmar en su plenitud el fin de la Educación en el Perú. En la localidad de Chimbote, como en otras partes del Perú, existen deficiencias y problemas tanto en el aprendizaje relacionado a los alumnos como en la misma organización al interior de las MYPES educativas. En lo que se refiere al mismo proceso de aprendizaje, la falta de interés por parte de muchos estudiantes en las clases es notoria, y esto quizás se deba a que no existe innovación ni creatividad en el proceso de enseñanza y aprendizaje, además de no contar con las instalaciones ni la infraestructura adecuada que motive al estudiante a quedarse y aprender. En lo que se refiere a la organización interna de las MYPES

educativas, no existe esa gestión de calidad según liderazgo que se necesita para optimizar los procesos de enseñanza. Tomando como referencia lo observado en los institutos superiores, hay una falta de uso de instrumentos de gestión que garanticen la calidad de enseñanza, los colaboradores tanto docentes como personal administrativo conocen lo que se debe realizar pero no tienen una estructura de gestión diseñada acorde a lo que necesitan. Al no tener claro los procesos a desarrollar según su gestión de calidad, eso dificulta que los colaboradores trabajen con un enfoque de liderazgo adecuado. Existen otros factores que influyen en el correcto desempeño de las MYPES educativas, y está ligado a la actitud y aptitud de los colaboradores para el desarrollo de sus actividades. Todo lo antes mencionado ocasiona una mala imagen y desprestigio hacia todas las instituciones educativas. Para ir mejorando y superando los inconvenientes que nuestra realidad actual soporta, es necesario empezar a desarrollar sistemas de gestión de calidad en todas las MYPES educativas, debería ser un común denominador en todas las instituciones para lograr su progreso, además de motivar a los colaboradores a través de trabajo basado en liderazgo. Los docentes, personal administrativo y toda persona que intervenga en algún proceso de educación en una MYPE, debe estar siempre motivado en el momento de interactuar en su entorno laboral.

Como punto extra es importante no dejar de lado situaciones de la realidad de Ancash como la tasa de analfabetismo que es del 10% en la región y que ha aumentado en los últimos 2 años, siendo parte del 5.9% de analfabetismo que existe en el Perú, según encuesta nacional de hogares realizada por el INEI. Un indicador como este, permite entender ciertas situaciones que suceden en la localidad de Chimbote, precisamente lo que

se pueda mejorar en las MYPES educativas va a impactar directamente a este grupo de personas. Otro dato que es relevante, es la cantidad de años promedio que la población adulta de la región de Ancash estudia, 10.6 años, este promedio se ha mantenido en los últimos 3 años siendo ligeramente inferior al promedio nacional que es de 11.2 años de estudio. Claramente se puede entender que las personas en toda esta parte de la región estudian la misma cantidad de años que las que se estudian en promedio en todo el Perú, es decir que la problemática no se enfoca en la cantidad de años que estudia una persona sino en otros aspectos más relevantes o que impactan más, como la calidad de enseñanza de todas las instituciones educativas siendo la MYPES las que pueden marcar la diferencia. Superar la informalidad de algunas MYPES educativas es un punto clave para el desarrollo de las mismas y el crecimiento de los estudiantes, para erradicar el analfabetismo en la región. En la actualidad la región de Ancash cuenta con 848 docentes del sistema educativo superior no universitario tecnológico, siendo esta cifra el 3.22% del total de docentes que existen en todo el país. Esta cantidad de docentes puede ser adecuada para cubrir con la demanda de la región y de la localidad de Chimbote, pero es irrelevante si los docentes no están capacitados y no pueden brindar un servicio de calidad enfocado en el liderazgo. La falta de capacidad de liderazgo en la localidad de Chimbote se puede medir al interactuar con las personas en las distintas MYPES educativas, y es necesario hacer cambios para optimizar la enseñanza. Cambios que deben partir a través de una adecuada gestión de calidad basada en liderazgo.

El problema de las MYPES educativas, en el Perú, se puede afrontar considerando 3 aspectos, la motivación de los colaboradores, la gestión de calidad y el liderazgo con el

que se maneja cada institución educativa. Parte esencial de impacto en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas, es preocuparse por implementar sistemas de gestión de calidad en cada una de ellas enfocadas en liderazgo positivo y proactivo que mejoren el clima laboral y a la misma vez que permita el aumento de la producción y productividad de cada uno de los involucrados. Tener docentes y personal administrativo motivado y a la misma vez capaz, es esencial para el crecimiento educativo, y los procesos que se ejecutan en las MYPES educativas, considerando a los colaboradores como el principal activo. Esta forma de trabajo es asumida por las grandes empresas nacionales e internacionales en la actualidad, por esto, es importante conocer que tanto se acercan las MYPES educativas en Chimbote a lo que ya se viene ejecutando en otras organizaciones exitosas. Según lo mencionado, se plantean algunas interrogantes: ¿Cómo consideran la gestión de calidad en su trabajo, cada MYPE educativa? ¿Existe liderazgo en los procesos que se ejecutan en las MYPES educativas? ¿Qué tanto impacto tendría establecer una mejora basada en una gestión de calidad enfocada en liderazgo, en la institución educativa? De esta manera el problema de la investigación se ha compactado de la siguiente manera: ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad según el liderazgo en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los Instituto Superiores en Chimbote 2018?

Por todo ello se ha formulado la presente investigación cuyo título es: Gestión de calidad según el liderazgo, y su influencia en la motivación de los colaboradores de la MYPES educativas de los Institutos Superiores en Chimbote 2018. Investigación que se planteó el objetivo general de determinar cuál es la influencia de la gestión de calidad

según el liderazgo en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los Institutos Superiores en Chimbote 2018. Para alcanzar el objetivo general se han formulado los siguientes objetivos específicos: a) Describir las características de la gestión de calidad de la MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018, b) Definir el nivel de liderazgo que tienen los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018, c) Determinar el nivel de motivación que tienen los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018, y d) Determinar la influencia de la gestión de calidad según el liderazgo, que se desarrolla en las MYPES educativas de los institutos superiores, sobre los estudiantes, en Chimbote 2018.

La presente investigación se justifica porque se orienta a obtener un conocimiento de lo que ocurre en la realidad de las MYPES de instituciones superiores educativas en Chimbote, con respecto al liderazgo que se ejerce dentro de la gestión de calidad de las mismas. Se puede considerar que si todos los colaboradores de las MYPES educativas conocen que se debe trabajar bajo un sistema de gestión de calidad enfocada en el liderazgo, la institución educativa estaría funcionando adecuadamente y acorde a como lo realizan las instituciones educativas grandes y perfilada al éxito, pero, no necesariamente tiene que ser así, ya que si bien es cierto que los colaboradores pueden conocer y tener claro que deben trabajar con un sistema de gestión de calidad enfocado en el liderazgo, puede ser que no lo aplican o no se adaptan a ello, de esta manera, la institución educativa no podrá ser exitosa en esos aspectos y la motivación de los mismos colaboradores no será la adecuada.

El conocimiento de las variables de la presente investigación tendrá 3 aplicaciones prácticas: en primer lugar se va tener más claro cómo trabajan las MYPES educativas y cuál es el grado de aplicación de gestión de calidad según liderazgo, es decir si lo realizan en todas sus áreas y procesos. En segundo lugar, se podrá entender el impacto actual del sistema de gestión de calidad según el liderazgo existente, es decir, si la gestión de calidad es la óptima y esta se aplica con un liderazgo oportuno y adecuado, siendo los colaboradores el reflejo de este sistema de gestión, sean docentes o personal administrativo. Y en tercer lugar, como se encuentra la motivación de los colaboradores, es decir, que tanto la motivación del personal se ve influenciada por gestión de calidad según el liderazgo actual y que tipo de perfiles de desempeño laboral se manifiesta en los colaboradores.

El estudio para este proyecto, está centrado en la situación actual de las MYPES Educativas con respecto a su gestión de calidad según liderazgo y como este influye sobre la motivación de los colaboradores para desempeñarse en sus actividades laborales diarias. De esta manera el proyecto se enfoca en la recopilación de datos a través de libros, publicaciones, revistas, tesis, entre otras fuentes de información, con el objetivo de conocer la realidad de las variables en cuestión, de esta manera hacer un contraste con la recopilación de datos según encuestas y entrevistas a responsables de MYPES educativas, en institutos superiores de la ciudad de Chimbote. Los datos obtenidos de las encuestas se ingresaron al software SPSS para hacer el análisis correspondiente y la comparación de todos los resultados según las hipótesis planteadas y los objetivos de la investigación. Todos los procesos utilizados para obtener información, son de carácter único y van a

servir para futuras investigaciones científicas. El beneficio que la sociedad recibe de esta investigación es el ideal para generar un cambio, no solo a nivel intelectual, educacional y profesional sino también para generar un cambio en el crecimiento económico del país, en su producción y productividad, ya que se genera personas y organizaciones más competentes.

El presente proyecto permite plantear y resolver distintas situaciones que se presentan en las MYPES educativas de los institutos superiores, en Chimbote 2018, teniendo como medidor la gestión de calidad y el liderazgo que se aplica en todos sus procesos y como estos afectan en la motivación de los colaboradores, quienes son los responsables de transmitir la política, filosofía y objetivos de la institución ante los beneficiarios del servicio, que vienen a ser los estudiantes. Todos los datos estadísticos y conclusiones en el desarrollo de este proyecto, van a servir a la sociedad y a las mismas MYPES educativas en la consigna de mejorar sus servicios y preparar mejor a los estudiantes. Se debe tener en cuenta que la ciudad de Chimbote se encuentra en desarrollo y crecimiento, las grandes empresas, productos y marcas están ingresando y esto genera mayor competitividad en el mercado. Los profesionales cada vez deben ser más competitivos, demostrar capacidad de liderazgo y gestión, en un mundo globalizado donde los conocimientos y su aplicación óptima en la realidad, cada vez son más valorados y requeridos. De esta manera es muy importante que las MYPES educativas estén a la altura de lo que el mercado demanda, los estudiantes deben recibir una educación de la más alta calidad y eso solo se va a lograr si las instituciones educativas en crecimiento, adoptan

sistemas de gestión en sus procesos, basados en liderazgo y transmitiéndolo a sus colaboradores en todos sus aspectos.

Lo más resaltante cuando se interactuó con las MYPES educativas de institutos superiores, fue que hubo poca predisposición por parte de los encargados para poder realizar las encuestas al personal docente y administrativo, manifestando temor y poca confianza de la gestión de calidad según el liderazgo que existe en la institución educativa, según lo que cada uno de los colaboradores puedan manifestar en las encuestas. Desde este punto se puede entender que existe poco control y conocimiento por parte de los directivos y encargados de las instituciones educativas, sobre la existencia de gestión de calidad según liderazgo y como este influye en la motivación de los colaboradores, además de la falta de aplicación correcta de estas variables.

Cada capítulo está elaborado con la finalidad de investigar el problema planteado en aspectos claves para llegar a una conclusión veraz y productiva. De esta manera la presente investigación comprende 5 partes: I. Introducción: se identifica principalmente el enunciado del problema, los objetivos y la justificación del estudio. II Revisión de la Literatura: comprende las bases teóricas, marco teórico, marco conceptual e hipótesis. III. Metodología: Comprende el tipo y nivel de investigación, el diseño de la investigación, universo y muestra, definición y operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia y los principios éticos. IV. Resultados: Se obtienen y analizan los resultados del trabajo de campo; estadísticos descriptivos, tablas de frecuencia, tablas cruzadas, pruebas de chi-cuadrado, gráficos de barras entre otros. V. Conclusiones y Recomendaciones: Se redactan

las conclusiones y recomendaciones de la investigación, también se añaden las referencias bibliográficas y los anexos.

Los resultados más importantes de la investigación fueron: La gestión de calidad según el liderazgo afecta de manera significativa y positiva en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote, de acuerdo a los datos obtenidos en la prueba de chi-cuadrado de Pearson, donde el valor calculado es de 17.807 y acusa una significación asintótica bilateral de 0.007, siendo el nivel de significación menor a 0.05 se obtiene que la relación entre las variables existe y es estadísticamente significativa. Las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 presentan un estilo de liderazgo transformacional, de acuerdo a los datos obtenidos en la prueba de chi-cuadrado de Pearson, donde el valor calculado es de 43.227 y acusa una significación asintótica bilateral de 0.000, siendo el nivel de significación menor a 0.05 se obtiene que la relación entre las variables existe y es estadísticamente significativa. Los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 no tienen un nivel alto de motivación, de acuerdo a los datos obtenidos en la prueba de chi-cuadrado de Pearson, donde el valor calculado es de 77.524 y acusa una Razón de Verosimilitud de 43.052, siendo el nivel de significación menor a 0.05 se obtiene que la relación entre las variables no existe y no es estadísticamente significativa. Las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 presentan una gestión de calidad óptima para desarrollo de sus procesos administrativos, de acuerdo a los datos obtenidos en la prueba de chi-cuadrado de Pearson, donde el valor calculado es de 19.860 y acusa una significación asintótica bilateral de 0.011, siendo el nivel de significación

menor a 0.05 se obtiene que la relación entre las variables existe y es estadísticamente significativa.

II. Revisión de la literatura

2.1. Bases teóricas relacionadas con el estudio

2.1.1. Marco teórico

2.1.1.1. La gestión de calidad y el liderazgo empresarial en el sector educacional

a) La gestión de calidad en el sector educación

Los principios de Gestión de la Calidad en la Educación, se definen en las normas ISO 9001, y expresan en forma concisa lo que una organización debe practicar para alcanzar una óptima Gestión de la Calidad.

Al mismo tiempo, podemos afirmar que estos principios son la base de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, en instituciones educativas. Estos ocho principios permiten mejorar y buscar la excelencia de las instituciones educativas:

Los principios a los cuales hace referencia esta plataforma tecnológica están perfectamente alineados con lo que se requiere para mejorar las MYPES educativas, no solo mejorar, sino también marcar las pautas para las nuevas MYPES que puedan nacer a partir de este periodo.

De esta manera, paso a mencionar los principios según ISO 9000:2015 (2015):

- Enfoque al cliente. Una MYPE educativa depende de sus estudiantes y, por lo tanto, tiene que entender sus necesidades actuales y futuras.

- Liderazgo. Factor clave. Es una de las variables del proyecto que vamos a analizar posteriormente.
- Participación de las personas. Capacidad que tenga el personal de involucrarse, comprometerse y poner sus habilidades al servicio de los objetivos propuestos.
- Estrategias y procedimientos. Eficiencia y eficacia en los procesos.
- Enfoque de sistema de gestión. Enfocarse en lo que se requiere para tener un buen Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mejora continua. Objetivo permanente en la organización para la satisfacción de los estudiantes.
- Enfoque basado en la toma de decisiones. La organización educativa que practique este principio, tomará decisiones que contribuirán a su crecimiento, a diferencia de aquella que lo haga en forma impulsiva.
- Relaciones mutuamente beneficiosas. Tanto interna con todos los colaboradores y los estudiantes, como también con los proveedores (párr. 1).

La gestión de calidad en una MYPE educativa de un instituto superior debe estar a la vanguardia de lo que las organizaciones y el mercado exige, y el conocer la realidad de lo que sucede en estas instituciones en la Ciudad de Chimbote mediante esta investigación, se podrá brindar las herramientas necesarias para que se tomen las acciones de mejora en beneficio de sus estudiantes y la comunidad.

b) El liderazgo empresarial en el sector educacional

El liderazgo empresarial en una MYPE educativa es parte fundamental en el logro de los objetivos de esta, objetivos que no solo son en beneficio de la organización sino de los estudiantes también. Los líderes en una organización educativa, son capaces de comunicar los objetivos de la Dirección de la Organización. Corresponde a la Alta Dirección de la organización, identificar los líderes a su interior, delegar las responsabilidades pertinentes en ellos y hacer que el personal perciba y siga su ejemplo.

Definitivamente esto corresponde a la Alta Dirección, va a depender de ellos que los colaboradores de las MYPES educativas asuman responsabilidad para el desarrollo y progreso de la institución. Si el liderazgo no se manifiesta por parte de los directivos y/o dueños, lo más probable es que toda la organización no ejecute sus procesos bajo esa metodología y si existiría liderazgo sería tal vez el no adecuado y que por lo general busca solo el beneficio de cada colaborador, mas no el de toda la institución.

c) La relación de la gestión de calidad y el liderazgo empresarial en el sector educacional.

Para entender como debe ser la relación de la gestión de calidad y el liderazgo empresarial en el sector educacional, citamos Rojas y Gaspar (2006):

Los directores y directoras de los centros escolares son los encargados de la organización y gestión de la enseñanza y las condiciones de los aprendizajes. Ambas tareas deben realizarse de manera óptima si se espera un mejoramiento en la calidad de la educación. Por eso, su labor se debe abocar a una coordinación de

acciones impecable y la creación de climas de confianza y motivación. Esto se alcanzará a partir de una correcta comunicación para la acción, basada en conversaciones idóneas y efectivas. Sólo así, el directivo logrará que los miembros de la comunidad escolar tengan una gran convicción y entreguen sus mayores esfuerzos para cambiar su situación a partir de una aspiración colectiva. Los líderes escolares serán expertos observadores de las conversaciones que se presentan en su entorno educativo y sabios en sus conversaciones. Sus peticiones y ofertas a los demás miembros de la comunidad serán claras y realistas. También, los directivos serán impecables en el cumplimiento de sus promesas y las de los otros. Finalmente, serán sabios en juzgar las situaciones y a las personas con fundamento y realizarán las declaraciones pertinentes para el cambio (p.151).

En base a lo que se menciona, se sabe que la relación entre gestión de calidad y liderazgo es totalmente directa, ya que para ejercer una eficiente, eficaz y óptima gestión de calidad es imprescindible el liderazgo que se ejecuta en una MYPE educativa.

2.1.1.2. El rendimiento de los docentes y personal administrativo, y su efecto en el rendimiento estudiantil

Este es uno de los factores más importantes del proyecto, porque cualquier mejora que se produzca en una MYPE educativa de los institutos superiores, se va a ver reflejada en los estudiantes. López (2003) afirma:

“Los informes internacionales ponen con insistencia el acento en el espectacular desarrollo de las industrias de la información y del saber, y en el cambio rápido que se está produciendo en la vida económica, en la cual los conocimientos y las

competencias de los individuos se están convirtiendo en el primer factor de mejora de la productividad por delante de la maquinaria o del equipamiento” (p. 46).

Ya se considera a las competencias y conocimientos como el primer factor, es por eso que en todas las organizaciones la gestión de los recursos humanos es el área clave para su crecimiento. Para complementar lo anteriormente mencionado, López (2003), afirma:

“En este contexto, el concepto de educación, en su dimensión de garante social del proceso de transferencia de conocimiento se revaloriza y la formación promovida, sea por el Estado, sea por las propias empresas, pasa a desempeñar un factor clave como factor básico de la eficiencia de los procesos productivos, como estrategia irremplazable para la mejora de la competitividad. Además de constituir un servicio público que atienda uno de los más elementales derechos de la persona, la educación se convierte pues, por mor de los tiempos, en un indudable instrumento potencial de progreso económico y social” (p. 47).

Es por este motivo, que los docentes y personal administrativo deben estar enfocados y trabajar teniendo claro el objetivo de las MYPES educativas, que al final es el objetivo de la educación, debe ser herramienta de todos los estudiantes para el progreso económico y social de nuestro país y el progreso como profesionales de cada uno de ellos.

Cada detalle que demuestren los docentes hacia los estudiantes en las aulas que tengan que ver con liderazgo y gestión, será captado y procesado por ellos para transferirlo a la realidad. Del mismo modo sucede con el desempeño del personal administrativo que

está en contacto directo con los alumnos en sus diferentes procesos como organización. El personal administrativo debe desempeñar su labor como las organizaciones grandes lo hacen, con sistemas de gestión integrados correctamente ejecutados, esos ejemplos son los que permiten el crecimiento de las MYPES educativas.

2.1.2. Marco conceptual

MYPE – Definición de la Micro y Pequeña Empresa

Según la Superintendencia de Administración Tributaria, la Micro y Pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización y gestión empresarial contemplada en la legislación vigente Ley N°28015 (2003), que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Esta Ley N° 28015 ha sido modificada por otra Ley N° 30056 (2013).

El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 (2013). “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las

micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente” (párr. 1).

Características de las MYPES

Comparación entre la Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR y la Ley N° 30056

Tabla 01: Ventas y Trabajadores. Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR

	Ventas Anuales	Trabajadores
Micro Empresa	Hasta 150 UIT	1 a 10
Pequeña Empresa	Hasta 1,700 UIT	1 a 100

Elaboración propia, Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR

Tabla 02: Ventas y Trabajadores. Ley N° 30056

	Ventas Anuales	Trabajadores
Micro Empresa	Hasta 150 UIT	No hay limites
Pequeña Empresa	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	No hay limites

Elaboración propia, Ley N°30056

Calidad

La calidad ha sido definida por varios autores a lo largo del tiempo, siendo algunos de estos considerados como los grandes teóricos de la calidad. Las definiciones que se verán a continuación han significado el punto de partida de muchas investigaciones.

Según Deming (1989):

La calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo

de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivo.

Para Juran & Gryna (1993) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

La idea principal que aporta Crosby (1987) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara la expectativa de los clientes con su percepción del servicio, es decir que cualquier proceso que se aplica para un bien o un servicio esta medido y controlado por la aceptación de los clientes o consumidores, según distintas estrategias para medir su percepción. La definición que más se acerca a este aceptación de definición de calidad es la de Juran, de

esta manera se entiendo que son los clientes o consumidores los que le dan el valor final y más importante al bien o servicio.

Gestión de Calidad

Según las normas ISO 9000:2015 (2015), Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión (párr. 2).

Según Francisco González, como se citó en Bracho (2007), esto es un “Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad”.

No se puede dejar de lado las enseñanzas del llamado Padre de la Calidad, quien desarrollo una metodología, basada en aplicaciones e insistía en no re describir funciones en forma cerrada, suprimir objetivos numéricos, no pagar por horas, evitar el despilfarro, previniendo las consecuencias de los fallos organizativos y dar más participación a las ideas innovadoras de los trabajadores. Esta filosofía lo convirtió en un personaje controvertido. Esta teoría se resume en catorce puntos importantes, Deming (1989):

1. Crear constancia en el propósito de mejora del producto y servicio.

2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio.
5. Mejorar siempre el sistema de producción y servicio.
6. Implantar la formación.
7. Adoptar e implantar el liderazgo.
8. Desechar el miedo.
9. Superar los problemas entre los departamentos.
10. Eliminar los eslóganes, las exhortaciones y metas para la mano de obra.
11. Eliminar las normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.
12. Superar los obstáculos que impiden que la gente se enorgullezca de su trabajo.
13. Estimular la educación y la autoestima.
14. Actuar para lograr la transformación.

Según Deming (1989), el manejo de estos 14 puntos es sinónimo de que la Dirección tiene la intención de permanecer en el negocio y de proteger a los inversores y los puestos de trabajo. (p. 19)

Otro aporte que cabe mencionar en el trabajo fue el proceso metodológico de cuatro etapas para asegurar las actividades de mejoramiento y mantenimiento en una organización. “EL círculo de Deming” P-D-C-A, son las siglas en inglés de: PLAN-DO-CHECK-ACT. En español estas son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. En la actualidad las empresas grandes aplican de manera óptima esta secuencia en sus procesos.

Liderazgo

Liderazgo es todo lo que se encuentra en la organización, pero la mayoría de veces muy oculto. Según David Fischman describe al liderazgo como el proceso de movilizar personas hacia objetivos y metas compartidas. Reconoce cuatro cualidades que deben de tener los líderes, Fischman (2017):

- a) Innovación
- b) Motivación Inspiracional
- c) Preocupación por las personas
- d) Coherencia

Existen seis tipos de liderazgo empresarial y esto es reconocido por varios autores como David Fischman, estos tipos de líder no es algo nuevo, es inevitable no darse cuenta que tipo de líder es cada persona según estas seis alternativas, que se mencionan a continuación, según Vila (2017):

1) Liderazgo natural

El líder natural es aquel que no está reconocido de forma oficial, pero que ejerce el rol de jefe o líder de un grupo sin que nadie lo cuestione. Hay personas que llevan lo de “ser líder” en los genes y durante el desarrollo de un proyecto o del trabajo del día a día se convierten casi sin darse cuenta en los líderes del equipo (párr. 3).

2) Liderazgo autocrático

El liderazgo autocrático es la forma de liderazgo más extrema: un líder que tiene poder absoluto dentro del grupo. La comunicación asertiva no existe y los miembros del equipo se limitan a cumplir órdenes y no sienten libertad ni siquiera para plantear sugerencias o estrategias diferentes a la marcada por el líder. Estamos ante un tipo de liderazgo empresarial muy restrictivo. Este tipo de liderazgo genera un alto nivel de rotación de personal y no suele funcionar demasiado bien entre equipos de profesionales cualificados (párr. 4).

3) Liderazgo carismático

Dentro de los tipos de líderes, el jefe carismático es de los más comunes, conocidos y reconocidos. Este tipo de liderazgo empresarial basa su éxito en que el líder genera sentimientos y sensaciones positivas entre el resto de miembros del equipo. ¿El principal problema del liderazgo carismático?: el proyecto, departamento o empresa corre riesgo de desaparecer si el líder desaparece del grupo (párr. 5).

4) Liderazgo democrático

El espíritu democrático es el principal rasgo del liderazgo democrático: el líder sigue siendo el que tiene la última palabra o decisión, pero es capaz de escuchar, atender y sopesar las recomendaciones y opiniones de los miembros del equipo. El liderazgo democrático es un modelo que genera un gran nivel de satisfacción en los miembros de un proyecto, lo que mejora su motivación y, así, en su productividad y rentabilidad para la empresa (párr. 6).

5) Liderazgo “laissez-faire”

El «laissez-faire» es una expresión francés que podríamos traducirse más o menos por “dejar hacer” o “dejar pasar”. En el ámbito del liderazgo empresarial, este término se utiliza para definir a aquellos líderes que dan un gran nivel de autonomía a los miembros de su equipo. Con todo, el líder no debe descuidar las labores de monitorización y seguimiento del trabajo ya que, como sabes, delegar no equivale a lavarse las manos y dejar que otros se ocupen del trabajo duro (párr. 7)

6) Liderazgo transformacional

Uno de los tipos de liderazgo empresarial más completos que existen. El líder transformacional tiene naturalidad y carisma, es democrático tanto a la hora de tomar decisiones como de implementarlas, confía en la autonomía de sus colaboradores y, aunque no ejerce la autoridad como el líder autocrático, sí que es consciente de cuál es su papel y de la necesidad de centralizar algunas acciones y de delegar otras. Es el tipo de líder o jefe más completo y enriquecedor que podemos encontrar.

El objetivo de esta clase de liderazgo es generar transformaciones entre los miembros del equipo de cara al futuro del proyecto. El líder transformacional es capaz de sacar lo mejor de cada profesional, sabe cómo potenciarlo al máximo y, así, es capaz de aumentar los niveles de productividad y rendimiento del conjunto de su valioso equipo humano. Es el liderazgo al que todos debemos apuntar en la institución educativa (párr. 8).

2.2. Hipótesis

2.2.1. Hipótesis general

Para la realización del presente trabajo se ha generado la siguiente hipótesis general o de investigación.

H_i: La gestión de la calidad según el liderazgo afecta de manera significativa en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote.

2.2.2. Hipótesis específicas

Las MYPES educativas presentan determinadas características que se aplican en los institutos superiores en Chimbote 2018.

- a) Las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 presentan un estilo de liderazgo transformacional.
- b) Las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 presentan una gestión de calidad óptima para desarrollo de sus procesos administrativos.
- c) Los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 tienen un nivel alto de motivación.

III. Metodología

3.1. Tipo de investigación

Según el enfoque de investigación, ésta fue de tipo **cuantitativo**. Si bien es cierto las variables, indicadores y resultados también se expresaron de forma subjetiva y analítica (cualitativamente), todo se demostró cuantitativamente en porcentajes y números concluyentes, que permitieron la interpretación objetiva de los resultados.

Según la naturaleza del proceso de investigación, por un lado se buscó describir la realidad de lo que los directivos de las MYPES educativas de los institutos superiores realizan a nivel de gestión de calidad y liderazgo, es decir de qué manera ellos motivan y se relacionan con la organización para cumplir los objetivos y metas planteados. Se trató del tipo de investigación **descriptiva**. Además ya que esta investigación intentó relacionar las variables entre sí, es decir el impacto de la gestión de calidad según el liderazgo sobre la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018, permitiendo valorar y entender cuál de las dos variables influyó más y de qué manera se puede mejorar la motivación de los colaboradores, esta investigación fue de tipo **descriptivo-correlacional**.

3.2. Nivel de la investigación

El nivel de investigación fue de tipo **aplicado**, ya que en el proceso de investigación lo fundamental es aplicar el conocimiento existente, según el análisis de las variables gestión de calidad y liderazgo, para de esta manera llegar a las conclusiones que necesitamos sobre la realidad de las MYPES educativas de los institutos superiores y de

esta manera poder aplicar las mejoras correspondientes enfocados en los objetivos de la investigación.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se aplicó con la finalidad de recopilar, procesar y analizar los datos para convertirlos en información adecuada, de fácil comprensión a cualquier nivel de interpretación.

El diseño fue **no experimental** y de corte **transversal**.

No experimental, porque las variables, gestión de calidad y liderazgo, fueron estudiadas en base a la realidad, no hubo manipulación ni se aplicó ningún estímulo que pudo modificar su medición, donde los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores, fueron encuestados con un cuestionario diseñado de manera correcta. (Kerlinger, 1979, p. 116)

Transversal, porque los datos se obtuvieron en un solo momento o periodo durante una cantidad de tiempo limitada, con grado de confianza, debido a lo ocupado que estuvieron los micro y pequeños empresarios (Seehorn, 2013 p. 2)

3.4. Universo y muestra

3.4.1. Universo

Para la población de la presente investigación se consideró a todos los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del sector educativo que operan en la ciudad de Chimbote.

De acuerdo al Censo Educativo realizado por el Ministerio de Educación del año 2018, se tiene que existen 20 Institutos Superiores No Universitarios Privados en el Departamento de Ancash, de los cuales se tiene que en promedio existen 10 docentes en cada Instituto, así se tuvo una población de 200 colaboradores. Para ajustar la muestra a Chimbote se consideró la relación que existe entre el total de habitantes de Chimbote (434,293) sobre el total de habitantes de Ancash (1, 167,046), siendo la relación de 37%. De esta manera se calculó el 37% de 200, siendo **el tamaño de la población de 74**, número representativo de los colaboradores que trabajan en este sector en Chimbote. Toda esta información es según la MINEDU publicada en su sitio web SCALE (herramienta con información detallada del Sector Educativo) y el Instituto Nacional de Estadística e Informática y su Sistema de Información Regional para la Toma de Decisiones y la información del Departamento de Ancash en Wikipedia.

3.4.2. Muestra

Se consideró realizar un proceso de muestreo para obtener un tamaño de muestra representativo. De esta manera, se planteó los siguientes valores:

Nivel de Confianza: 95%

P: Probabilidad de éxito: 0.6

D: Precisión: 0.05

De esta forma se aplica la ecuación:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$\frac{74 \times 1.96^2 \times 0.6 \times 0.4}{0.05^2 \times (74 - 1) + 1.96^2 \times 0.6 \times 0.4}$$

De esta manera **n = 61**

3.5 Definición y operacionalización de las variables

3.5.1. Definición de las variables

Las variables que se consideraron en la presente investigación son las siguientes:

Variable 1: Gestión de Calidad según Liderazgo.

Variable 2: Motivación de los colaboradores.

3.5.2. Operacionalización de las variables

CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES						
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Ítems
Gestión de Calidad según el Liderazgo	Gestión de la calidad se refiere a la realización de actividades coordinadas para planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones en una organización basado en estándares de calidad.	La Gestión de calidad se puede medir a través de la planificación estratégica, operativa o táctica, de la organización de las áreas, de la dirección hacia los objetivos y del control a cada uno de los procesos que se ejecutan en cada una de las áreas de la empresa.	Planificar	Nivel de planificación	Nunca (Muy bajo)	1,2,3
					Casi Nunca (Bajo)	
					A Veces (Regular)	
					Casi Siempre (Alto)	
					Siempre (Muy Alto)	
			Organizar	Nivel de organización	Nunca (Muy bajo)	5,8,14
					Casi Nunca (Bajo)	
					A Veces (Regular)	
					Casi Siempre (Alto)	
					Siempre (Muy Alto)	
			Dirigir	Nivel de dirección	Nunca (Muy bajo)	7,11,12,13
					Casi Nunca (Bajo)	
					A Veces (Regular)	
					Casi Siempre (Alto)	
					Siempre (Muy Alto)	
			Controlar	Nivel de Control	Nunca (Muy bajo)	4, 9, 10
					Casi Nunca (Bajo)	
					A Veces (Regular)	
					Casi Siempre (Alto)	
					Siempre (Muy Alto)	
Liderazgo en cada proceso	Nivel de Liderazgo	Nunca (Muy bajo)	15,16,17			
		Casi Nunca (Bajo)				
		A Veces (Regular)				

					Casi Siempre (Alto)	
					Siempre (Muy Alto)	
Motivación de los colaboradores	Estado en el cual los colaboradores se encuentran dentro de una organización. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo y sirve para mantener un ambiente agradable y proactivo	La motivación de los colaboradores se puede medir a través de su actitud y su desempeño frente a las distintas situaciones que se pueden presentar en su labor diaria. El mantener motivado a un colaborador es sinónimo de mayor producción en la empresa.	Motivación	Nivel de Motivación	Nunca (Muy bajo)	22,23,25,28,29,30
					Casi Nunca (Bajo)	
					A Veces (Regular)	
					Casi Siempre (Alto)	
					Siempre (Muy Alto)	
			Actitud	Nivel de Actitud	Nunca (Muy bajo)	21,26,27,31,32,33
					Casi Nunca (Bajo)	
					A Veces (Regular)	
					Casi Siempre (Alto)	
					Siempre (Muy Alto)	
		Desempeño	Nivel de Desempeño	Nunca (Muy bajo)	18,19,20,24	
				Casi Nunca (Bajo)		
				A Veces (Regular)		
				Casi Siempre (Alto)		
				Siempre (Muy Alto)		

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

La técnica que se utilizó para esta investigación fue la de **Encuesta**, para determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo que existe en el ambiente laboral de los colaboradores dentro de las MYPES educativas de los institutos superiores. De esta manera se pudo analizar los datos correctamente y tener conclusiones objetivas según lo que se necesita investigar. Desde el aspecto social se considera un método eficaz, eficiente y con resultados positivos, mediante la formulación de diversidad de preguntas coherentes a las dimensiones de cada objetivo específico.

3.6.2. Instrumento

Para el recojo de la información de la investigación se aplicó el instrumento del **Cuestionario**. Se realizó un tipo de cuestionario (ver anexo N° 1), dirigido a los colaboradores, para identificar la gestión de calidad y liderazgo que perciben en su ambiente laboral, el nivel de gestión de calidad y liderazgo que existe y como creen que influyen y motivan a sus colaboradores con estas variables.

Para validar el instrumento de medición se va a utilizar el método de **Juicio de expertos**, de esta manera se consultó a especialistas en desarrollo de cuestionarios óptimos, objetivos y concluyentes, especialistas en metodología de investigación, especialistas de los temas investigados en este proyecto, quienes calificaron el instrumento y dieron el visto bueno para su aplicación (ver anexo N° 3).

3.7. Plan de análisis

Para el análisis de los datos fue necesario tener claro todo el proceso:

1. Elaboración de los cuestionarios
2. Comprobación de la validez de los instrumentos
3. Diseño del plan de muestreo
4. Ejecución de encuestas
5. Depuración de instrumentos para su procesamiento
6. Codificación de los instrumentos y transferencia a una matriz
7. Análisis cuantitativo y cualitativo de los datos.

El análisis cuantitativo y cualitativo de los datos se llevó a cabo por computadora, a través del programa estadístico SPSS. Se aplicó estadística descriptiva a través de las tablas de frecuencia y las gráficas correspondientes, y todas las herramientas que el software brindó para el correcto cruce de información a fin de lograr conclusiones óptimas de lo encontrado en el estudio.

3.8. Matriz de consistencia

La Matriz de consistencia constituye una herramienta que refleja la coherencia y consistencia de toda la investigación donde se registró el título de la investigación, el problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, sus definiciones tanto conceptual como operacional, las dimensiones, los indicadores y las escalas (ver anexo N° 4).

3.9. Principios éticos

Según Kant (1785), toda la moral del ser humano debe poder reducirse a un solo mandamiento fundamental, nacido de la razón, no de la autoridad divina, a partir del cual se puedan deducir todas las demás obligaciones humanas. A partir de esto definió el Imperativo Categórico que es un principio supremo de la moralidad que pretende ser mandamiento autónomo, independiente de cualquier ideología, autosuficiente, universal y capaz de tutelar el comportamiento humano.

Se debe aplicar el imperativo categórico en todo lo que se realiza en la vida profesional, en la documentación e información que se usa para todos los proyectos e informes de proyectos. El presente proyecto de investigación está orientado a presentar información real, veraz y transparente, cumpliendo con los principios éticos y morales. El proyecto busca explorar de manera óptima la realidad del tema investigado con la finalidad de detectar las oportunidades de mejora del sector educativo, e implementar y estandarizar procesos que permitan mejorar la gestión de calidad y liderazgo que rodea a todos los colaboradores de las MYPES educativas.

IV Resultados

La presente investigación se ha propuesto para medir el efecto que ocasiona la gestión de calidad según el liderazgo que existe en las MYPES educativas de los institutos superiores y como esta influye en la motivación de sus colaboradores. De esta manera se propusieron objetivos que se cumplen a través de los resultados obtenidos, a continuación, se presentan estos resultados en función a estos objetivos formulados.

4.1. Resultados

El primer objetivo específico que se propuso la presente investigación fue la de describir las características de la gestión de calidad de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018. A continuación, se presentan los resultados, haciendo uso del SPSS para consolidar las preguntas específicas del cuestionario según las dimensiones del trabajo y así evaluar el primer objetivo de la investigación.

Para establecer las escalas del indicador nivel de planificación de la dimensión Planificar (según cuadro de operacionalización), se relacionó los resultados de los ítems 1, 2 y 3, de esta manera se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 03: *Tabla por Dimensión Planificar. Existe planificación en las MYPES educativas de los institutos superiores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poca Planificación	1	1.5	1.5	1.5
Regularmente hay Planificación	21	32.3	32.3	33.8
Es normal que exista Planificación	31	47.7	47.7	81.5
Siempre Planifican	12	18.5	18.5	100.0

Total 65 100.0 100.0

Fuente: Pregunta 1, 2 y 3 del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

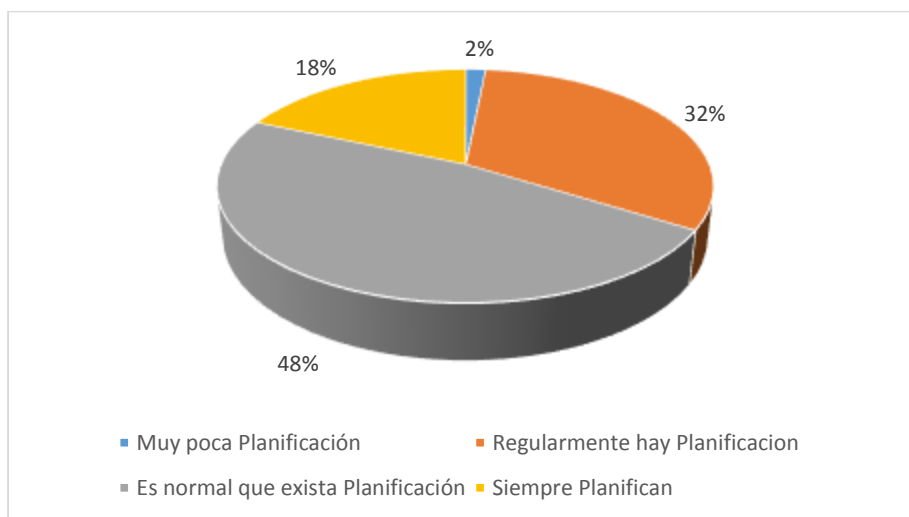


Figura 01: *Existe planificación en las MYPES educativas de los institutos superiores*

Fuente: Tabla 03

En cuanto si existe planificación en las MYPES educativas de los institutos superiores, se identifica que el 2% tiene muy poca planificación, el 32% que regularmente planifican, un 48% que es normal que exista planificación y el 18% siempre planifican. De esta manera podemos identificar que existe planificación normalmente en los institutos superiores, pero haciendo mención importante que aún hay un 2% que realizan muy poca planificación, considerando que es un punto de partida clave en cualquier organización en la actualidad. La Planificación es la primera característica de la gestión de calidad que marca el inicio de cada uno de los procesos de la institución.

Para establecer las escalas del indicador nivel de organización de la dimensión Organizar (según cuadro de operacionalización), se relacionó los resultados de los ítems 5, 8 y 14, de esta manera se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 04: *Tabla por Dimensión Organizar. Existe organización en las MYPES educativas de los institutos superiores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poca Organización	4	6.2	6.2	6.2
Regularmente se Organizan	26	40.0	40.0	46.2
Es normal que se Organicen	23	35.4	35.4	81.5
Siempre se Organizan	12	18.5	18.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Fuente: Pregunta 5, 8 y 14 del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

Figura 02: *Existe organización en las MYPES educativas de los institutos superiores*

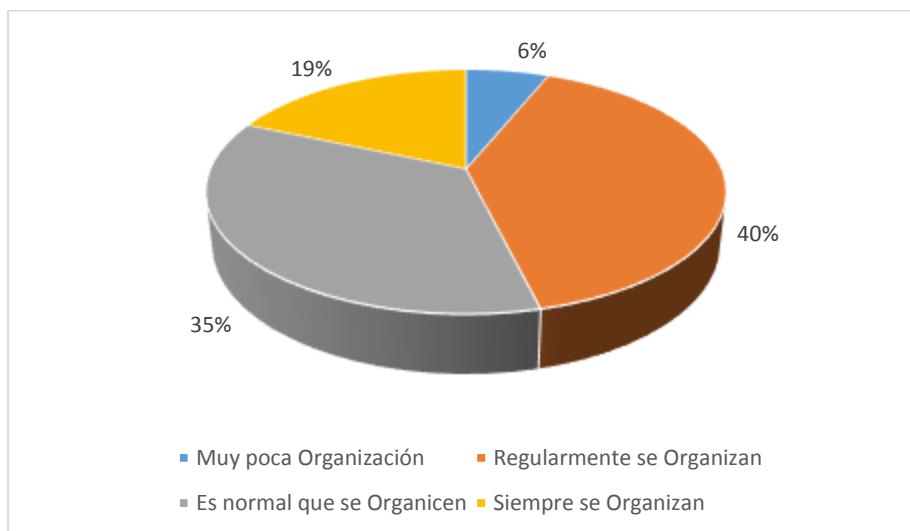


Figura 02: *Existe organización en las MYPES educativas de los institutos superiores*

Fuente: Tabla 04

Se puede observar que hay un 6% de institutos superiores que tiene muy poca organización, un 40% regularmente se organizan, el 35% normalmente se organizan y el 19% siempre se organizan. Se considera que los institutos superiores se organizan regularmente o siempre se organizan, pero aún se mantienen los que no tienen muy poca organización, proceso que si no se realiza de manera óptima, se ve reflejado en no muy buenos resultados, además de no permitir el crecimiento de la institución.

Para establecer las escalas del indicador nivel de dirección de la dimensión Dirección (según cuadro de operacionalización), se relacionó los resultados de los ítems 7, 11, 12 y 13, de esta manera se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 05: *Tabla por Dimensión Dirección. Existe dirección en las MYPES educativas de los institutos superiores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regularmente existe Dirección	23	35.4	35.4	35.4
Es normal que exista Dirección	31	47.7	47.7	83.1
Siempre se Dirige	11	16.9	16.9	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Fuente: Pregunta 7, 11,12 y 13 del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos

Superiores, Setiembre 2018

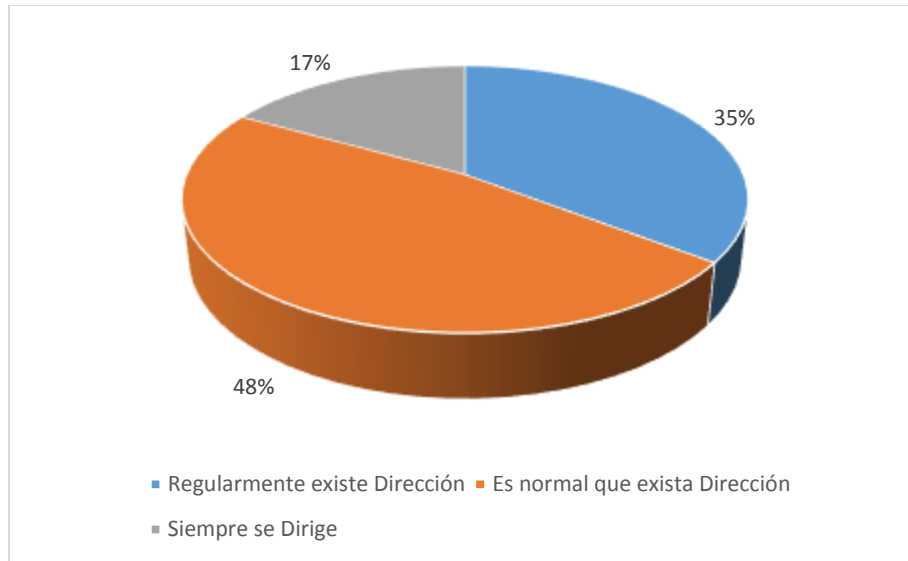


Figura 03: *Existe dirección en las MYPES educativas de los institutos superiores*

Fuente: Tabla 05

El proceso de dirigir en los institutos superiores se realiza regularmente en un 35%, y también se considera algo normal en un 48% y por último se identificó que siempre se dirige en un 17%. De acuerdo a estos resultados se obtiene que es casi seguro que se ejecute el proceso de dirección en todas las áreas y por parte del personal encargado, dentro de una institución educativa superior en Chimbote 2018.

Para establecer las escalas del indicador nivel de control de la dimensión Controlar (según cuadro de operacionalización), se relacionó los resultados de los ítems 4, 9 y 10, de esta manera se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 06: *Tabla por Dimensión Control. Existe control en las MYPES educativas de los institutos superiores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco Control	9	13.8	13.8	13.8

Regularmente existe Control	28	43.1	43.1	56.9
Es normal que se Controle	25	38.5	38.5	95.4
Siempre existe Control	3	4.6	4.6	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Fuente: Pregunta 4, 9 y 10 del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

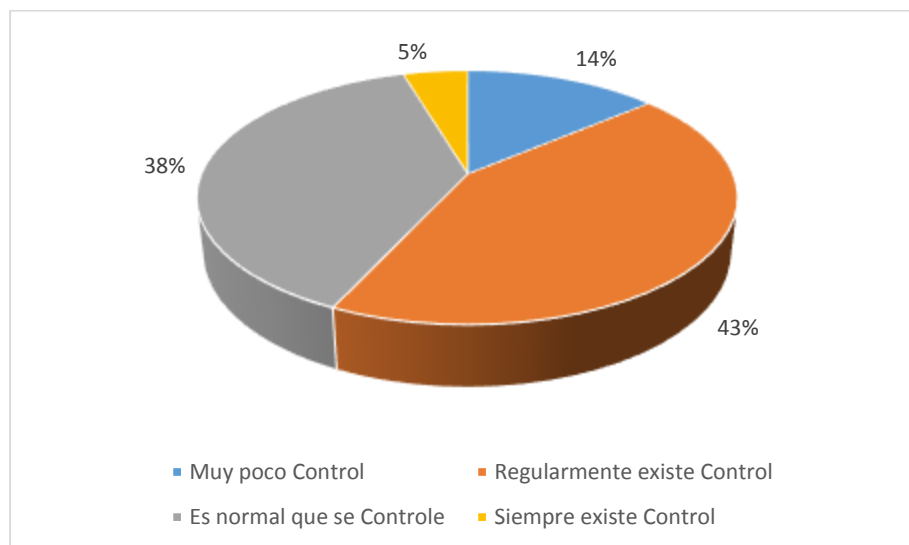


Figura 04: *Existe control en las MYPES educativas de los institutos superiores*

Fuente: Tabla 06

De acuerdo a la tabla y el gráfico se observa que un 14% indica que hay muy poco control, 43% que regularmente existe control, 38% que es normal que se controle y por último un 5% que siempre existe control. De acuerdo a estos indicadores se puede entender que regularmente existe control dentro de las instituciones deportivas, siendo el punto crítico para la gestión de calidad. Depende del control y de su especificidad para generar ventaja competitiva y asegurar la calidad del servicio.

El segundo objetivo específico propuesto en la presente investigación ha sido el de definir el nivel de liderazgo que tienen los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018. A continuación se presentan los resultados, haciendo uso del SPSS para consolidar las preguntas específicas del cuestionario según las dimensiones del trabajo, y así evaluar el segundo objetivo de la investigación.

Para establecer las escalas del indicador nivel de liderazgo de la dimensión Liderazgo (según cuadro de operacionalización), se relacionó los resultados de los ítems 15, 16 y 17, de esta manera se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 07: *Tabla por Dimensión Liderazgo. Existe Liderazgo en las MYPES educativas de los institutos superiores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco Liderazgo	4	6.2	6.2	6.2
Regularmente existe Liderazgo	16	24.6	24.6	30.8
Es normal que exista Liderazgo	32	49.2	49.2	80.0
Siempre existe Liderazgo	13	20.0	20.0	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Fuente: Pregunta 15, 16 y 17 del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

Figura 05: *Existe Liderazgo en las MYPES educativas de los institutos superiores*

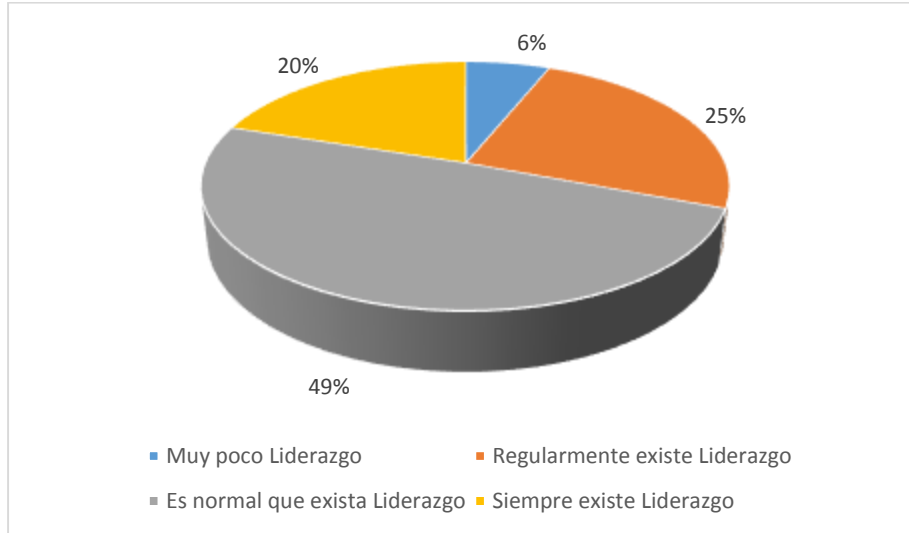


Figura 05: *Existe Liderazgo en las MYPES educativas de los institutos superiores*

Fuente: Tabla 07

De acuerdo al gráfico podemos identificar el nivel de liderazgo de los institutos superiores, donde un 6% indica que hay muy poco liderazgo, un 25% que regularmente existe liderazgo, un 49% que es normal que exista liderazgo y un 20% indica que siempre existe liderazgo. De acuerdo a la gráfica, se tiene que el nivel de liderazgo dentro de los procesos de los institutos superiores se da de manera regular, y se considera que es un nivel adecuado y óptimo para el crecimiento de las MYPES educativas. Es importante comparar estos resultados con otras variables para conocer a mayor detalle si el liderazgo que se ejecuta, influye de manera adecuada sobre los colaboradores.

El tercer objetivo propuesto en la investigación ha sido el de determinar el nivel de motivación que tienen los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018. Para medir el nivel de motivación de los colaboradores se realizaron tres tipos de preguntas, unas directamente sobre motivación, otras sobre la actitud en el trabajo y las últimas para medir el desempeño, en base a estas tres dimensiones se pudo consolidar y determinar el nivel

de motivación. A continuación se presentan los resultados, haciendo uso del SPSS para consolidar las preguntas específicas del cuestionario según las dimensiones del trabajo, y así evaluar el tercer objetivo de la investigación.

Para establecer las escalas del indicador nivel de motivación de la dimensión Motivación (según cuadro de operacionalización), se relacionó los resultados de los ítems 22, 23, 25, 28, 29 y 30, de esta manera se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 08: *Tabla por Dimensión Motivación. Existe Motivación en las MYPES educativas de los institutos superiores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Motivado	1	1.5	1.5	1.5
Poco Motivado	5	7.7	7.7	9.2
Regularmente Motivado	36	55.4	55.4	64.6
Casi Siempre está Motivado	19	29.2	29.2	93.8
Siempre está Motivado	4	6.2	6.2	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Fuente: Pregunta 22, 23, 25, 28, 29, 30 del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de

Institutos Superiores, Setiembre 2018

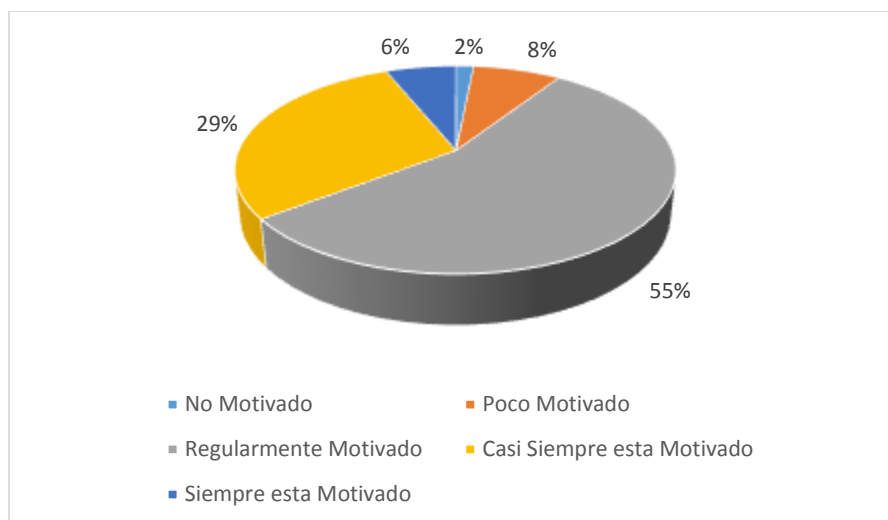


Figura 06: *Existe Motivación en las MYPES educativas de los institutos superiores.*

Fuente: Tabla 08

De acuerdo a la gráfica sobre si existe Motivación en las MYPES educativas de los institutos superiores se tiene que el 2% no está motivado, el 8% está poco motivado, el 55% esta regularmente motivado, el 29% está casi siempre motivado y por último se indica que el 6% siempre está motivado. Es importante realizar el complemento de esta dimensión con el análisis del nivel de actitud y desempeño para obtener resultados más específicos.

Para establecer las escalas del indicador nivel de actitud de la dimensión Actitud (según cuadro de operacionalización), se relacionó los resultados de los ítems 21, 26, 27, 31, 32 y 33, de esta manera se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 09: *Tabla por Dimensión Actitud. Existe Actitud en las MYPES educativas de los institutos superiores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regularmente tiene Actitud	29	44.6	44.6	44.6

Casi Siempre esta con Actitud	32	49.2	49.2	93.8
Siempre tiene Actitud	4	6.2	6.2	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Fuente: Pregunta 21, 26, 27, 31, 32, 33 del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

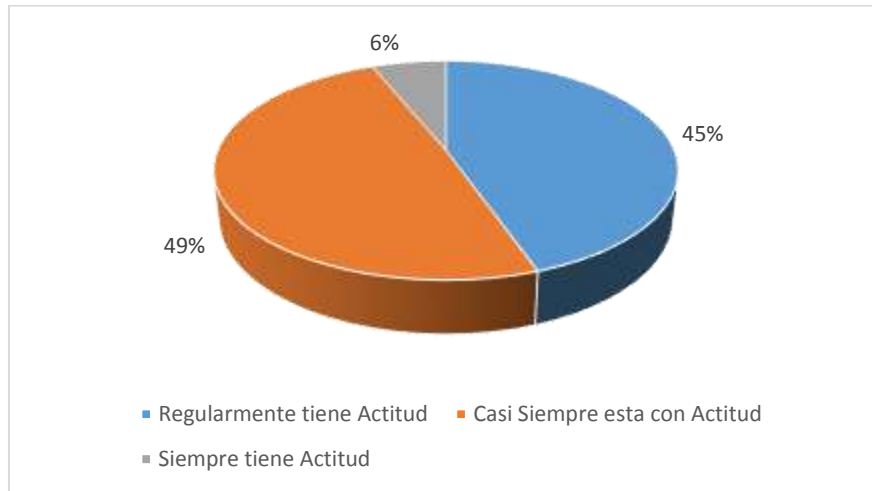


Figura 07: *Existe Actitud en las MYPES educativas de los institutos superiores.*

Fuente: Tabla 09

De acuerdo al grafico se identifica que, en un 45% regularmente existe buena actitud, 49% casi siempre hay buen actitud y en un 6% siempre hay actitud para realizar el trabajo dentro de las MYPES educativas de los institutos superiores. De acuerdo a esta dimensión podemos entender que la mayor parte del tiempo existe buena actitud y predisposición por parte de los colaboradores para realizar el trabajo diario.

Para establecer las escalas del indicador nivel de desempeño de la dimensión Desempeño (según cuadro de operacionalización), se relacionó los resultados de los ítems 18, 19, 20 y 24, de esta manera se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 10: *Tabla por Dimensión Desempeño. Existe buen Desempeño en las MYPES educativas de los institutos superiores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No muestra Desempeño	1	1.5	1.5	1.5
Poco Desempeño	1	1.5	1.5	3.1
Regularmente tiene buen Desempeño	22	33.8	33.8	36.9
Es normal que se Desempeñe bien	30	46.2	46.2	83.1
Excelente Desempeño	11	16.9	16.9	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Fuente: Pregunta 18, 19, 20, 24 del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

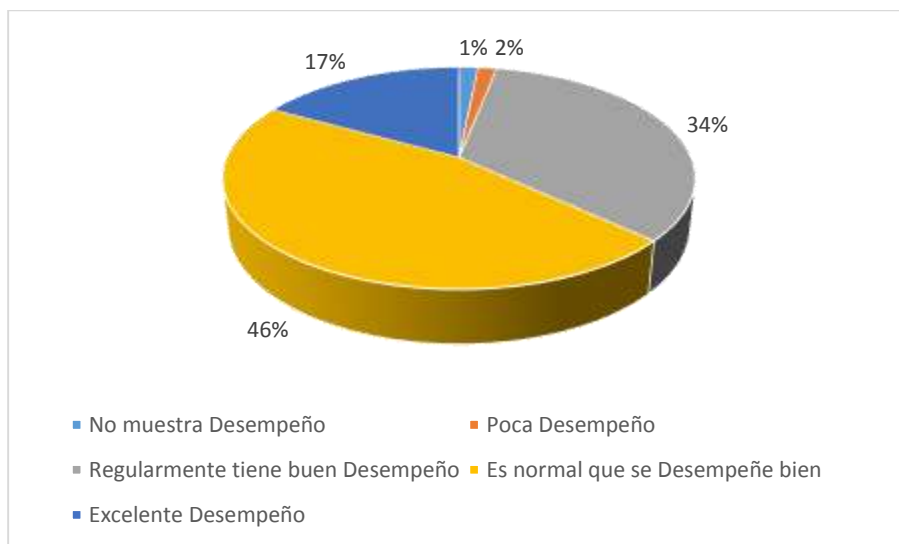


Figura 08: *Existe buen Desempeño en las MYPES educativas de los institutos superiores.*

Fuente: Tabla 10

De acuerdo al gráfico sobre el desempeño que muestran los colaboradores en la MYPES educativas de los institutos superiores, se tiene que el 1% no muestra buen desempeño, 2% muestra poco desempeño, 34% regularmente tiene buen desempeño, 46% es normal que se desempeñe bien y un 17% muestra un excelente desempeño en sus labores diarias. De esta manera podemos entender que existe en líneas generales, un buen desempeño por parte de los colaboradores dentro de la institución.

El cuarto objetivo propuesto en la presente investigación ha sido el de determinar la influencia de la gestión de calidad según el liderazgo que se desarrolla en la MYPES educativas de los institutos superiores, sobre los estudiantes en Chimbote 2018. Para determinar este objetivo primero se relacionó las dimensiones anteriormente evaluadas de Planificación, Organización, Dirección y Control con la dimensión de Liderazgo.

Para empezar se debe obtener el nivel de gestión de calidad de la investigación, para esto se relacionó las dimensiones de Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar, estableciendo así las nuevas escalas de evaluación que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 11: *Tabla por Subvariable Gestión de Calidad. Existe Gestión de Calidad en las MYPES educativas de los institutos superiores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular Gestión de Calidad	15	23.1	23.1	23.1
Mediana Gestión de Calidad	38	58.5	58.5	81.5
Buena Gestión de Calidad	12	18.5	18.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Fuente: Dimensiones Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

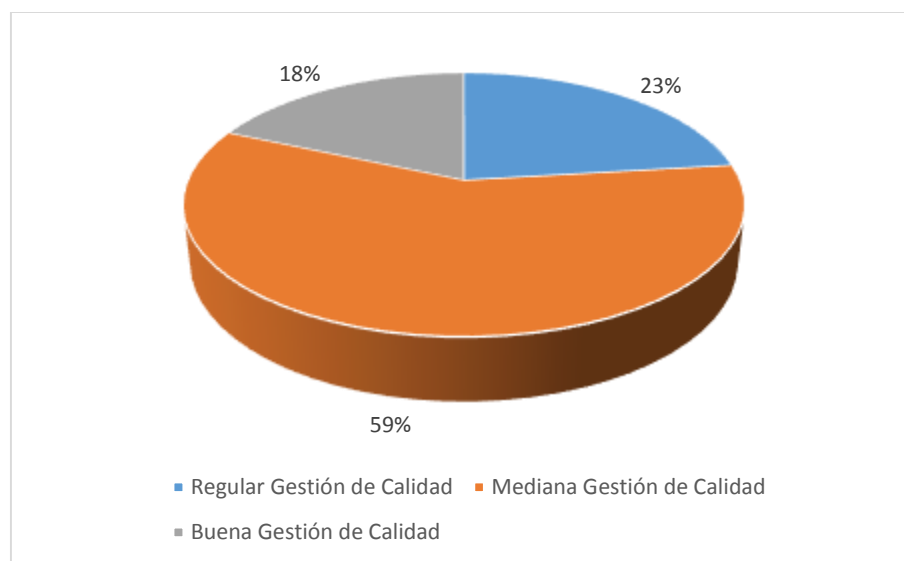


Figura 09: *Existe Gestión de Calidad en las MYPES educativas de los institutos superiores.*

Fuente: Tabla 11

Analizando el gráfico, se puede decir que en un 23% existe regular gestión de calidad, en un 59% existe mediana gestión de calidad y se puede decir que en un 18% existe una buena gestión de calidad. Se entiende que en líneas generales hay una gestión de calidad de regular para buena, teniendo como referencia los niveles de planificación, organización, dirección y control.

Teniendo los datos del nivel de gestión de calidad, se relacionó los datos obtenidos en la tabla anterior con los datos de la Dimensión Liderazgo, y de esta manera se establecieron las nuevas escalas que se muestran en la siguiente tabla, con el fin de evaluar el cuarto objetivo:

Tabla 12: *Tabla por Variable Gestión de Calidad según el Liderazgo. Existe Gestión de Calidad según el Liderazgo en las MYPES educativas de los institutos superiores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Se debe Mejorar	12	18.5	18.5	18.5
Existe Medianamente	37	56.9	56.9	75.4
Se considera que Existe	16	24.6	24.6	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Fuente: Subvariables Gestión de Calidad y Liderazgo del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

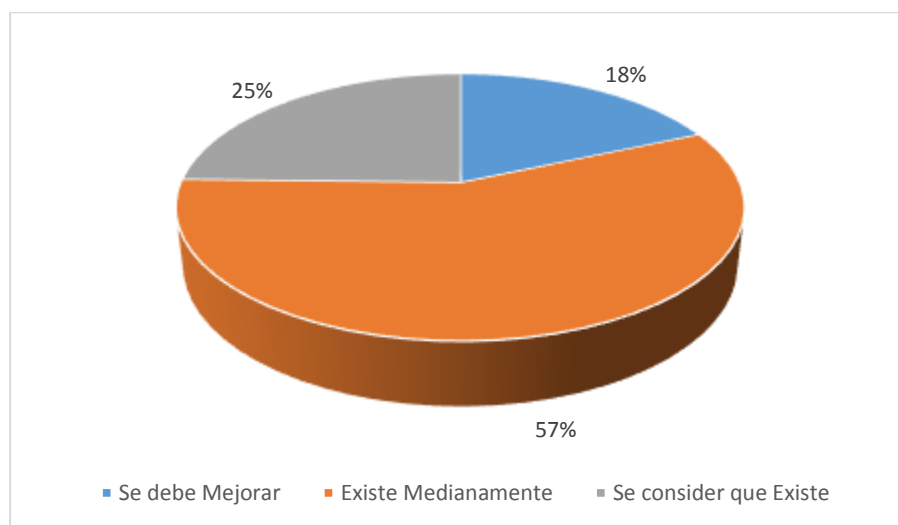


Figura 10: *Existe Gestión de Calidad según el Liderazgo en las MYPES educativas de los institutos superiores.*

Fuente: Tabla 12

Para identificar si existe gestión de calidad según el liderazgo se realizó una serie de relaciones entre las dimensiones de gestión de calidad y el nivel de liderazgo según los resultados ya expuestos en graficas anteriores. Es así que se tiene un 18% que existe de manera regular, un 57%

que existe medianamente y un 25 % que se considera que existe gestión de calidad según el liderazgo. Se puede entender que si existe gestión según el liderazgo de manera regular en las MYPES educativas de los institutos superiores, pero también se debe considerar ese 25% que se debe mejorar, como ya se mencionó anteriormente en el informe de investigación, el liderazgo y la activación de las habilidades blandas de todos los colaboradores es fundamental en todas las empresas, en la actualidad nacional e internacional.

Contrastación de Hipótesis

Para efectuar la prueba de hipótesis, se usara las herramientas del programa SPSS como herramienta de análisis y de comprobación. De esta manera a continuación se expone la hipótesis específica que se pondrá a prueba:

Hipótesis específica N°1

H₁: Las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 presentan un estilo de liderazgo transformacional.

H₀: Las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 no presentan un estilo de liderazgo transformacional.

Para efectuar la contrastación; se ha seleccionado dos preguntas que tienen directa relación con el estilo de liderazgo que se usa en los institutos superiores, con el objetivo de saber si según el trabajo en equipo con el jefe y el estilo de liderazgo transformacional, una tendrá efecto sobre la otra variable. De esta manera se muestra la tabla construida mediante el SPSS y luego se pasó a realizar la prueba Chi cuadrado para saber si hay relación entre ambas.

Tabla 13: *Tabla cruzada las MYPES educativas de los institutos superiores, presentan un estilo de liderazgo transformacional*

14. Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.*16. Consideras que actualmente tu responsable ejerce liderazgo transformacional sobre tu persona y en la institución educativa. tabulación cruzada			16. Consideras que actualmente tu responsable ejerce liderazgo transformacional sobre tu persona y en la institución educativa.					Total
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
14. Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.	Nunca	Recuento	0	0	1	1	0	2
		% dentro de 14. Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
		% del total	0.0%	0.0%	1.5%	1.5%	0.0%	3.1%
	Casi Nunca	Recuento	1	2	9	0	0	12
		% dentro de 14. Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.	8.3%	16.7%	75.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		% del total	1.5%	3.1%	13.8%	0.0%	0.0%	18.5%
	A veces	Recuento	2	2	15	4	0	23
		% dentro de 14. Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.	8.7%	8.7%	65.2%	17.4%	0.0%	100.0%
		% del total	3.1%	3.1%	23.1%	6.2%	0.0%	35.4%
	Casi Siempre	Recuento	0	0	5	11	5	21
		% dentro de 14. Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.	0.0%	0.0%	23.8%	52.4%	23.8%	100.0%
		% del total	0.0%	0.0%	7.7%	16.9%	7.7%	32.3%
	Siempre	Recuento	0	0	0	7	0	7
		% dentro de 14. Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	10.8%	0.0%	10.8%
Total	Recuento	3	4	30	23	5	65	
	% dentro de 14. Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.	4.6%	6.2%	46.2%	35.4%	7.7%	100.0%	
	% del total	4.6%	6.2%	46.2%	35.4%	7.7%	100.0%	

Fuente: Pregunta 14 y 16 del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	43,221 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	51,218	16	,000
Asociación lineal por lineal	18,181	1	,000
N de casos válidos	65		

a. 20 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

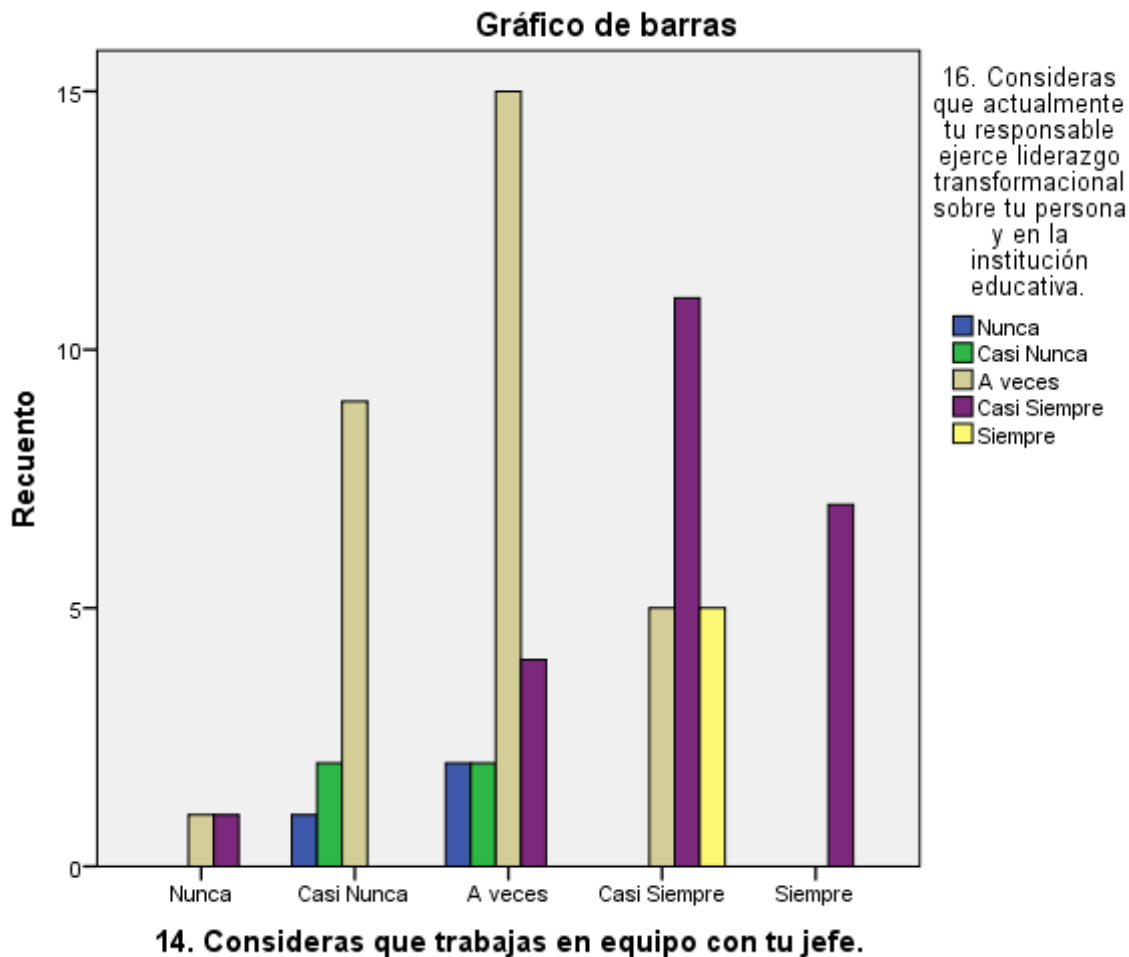


Figura 11: *Las MYPES educativas de los institutos superiores, presentan un estilo de liderazgo transformacional*

Fuente: Tabla 13

De acuerdo a los datos obtenidos, se observa que el valor calculado es de magnitud 43.221 y acusa una significación asintótica bilateral de 0.000. Siendo el nivel de significación menor a 0.05 se obtiene que la relación entre las variables existe y es estadísticamente significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis H_1 y se rechaza H_0 , ya que en este análisis se relacionó dos preguntas que se enfocaban en el liderazgo óptimo que debe haber en las instituciones educativas. La grafica también evidencia el análisis realizado.

Hipótesis específica N°2

H₂: Las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 presentan una gestión de calidad óptima para desarrollo de sus procesos administrativos.

H₀: Las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 no presentan una gestión de calidad óptima para desarrollo de sus procesos administrativos.

Para efectuar la contrastación; se ha seleccionado la subvariables gestión de calidad obtenida de las dimensiones en el SPSS y también se seleccionó lo analizado en la dimensión nivel de desempeño, ambas variables tienen directa relación con la el tipo de gestión de calidad que se ejecuta en las MYPES educativas, con el objetivo de saber qué tipo de influencia ejerce la gestión de calidad sobre el desempeño de los colaboradores y así concluir si es óptima o no. De esta manera se muestra la tabla construida mediante el SPSS y luego se pasó a realizar la prueba Chi cuadrado para saber si hay relación entre ambas.

Tabla 14: *Tabla cruzada, las MYPES educativas de los institutos superiores, presentan una gestión de calidad óptima para el desarrollo de sus procesos*

Gestion de Calidad = Planificación + Organización + Dirección + Control* Nivel de Desempeño = preg.18 + preg.19 + preg.20 + preg.24			tabulación cruzada					
			Nivel de Desempeño = preg.18 + preg.19 + preg.20 + preg.24					
			No muestra Desempeño	Poca Desempeño	Regularmente tiene buen Desempeño	Es normal que se Desempeñe bien	Excelente Desempeño	Total
Gestion de Calidad = Planificación + Organización + Dirección + Control	Regular Gestión de Calidad	Recuento	1	0	7	7	0	15
		% dentro de Gestion de Calidad = Planificación + Organización + Dirección + Control	6.7%	0.0%	46.7%	46.7%	0.0%	100.0%
		% del total	1.5%	0.0%	10.8%	10.8%	0.0%	23.1%
	Mediana Gestión de Calidad	Recuento	0	1	15	17	5	38
		% dentro de Gestion de Calidad = Planificación + Organización + Dirección + Control	0.0%	2.6%	39.5%	44.7%	13.2%	100.0%
		% del total	0.0%	1.5%	23.1%	26.2%	7.7%	58.5%
	Buena Gestión de Calidad	Recuento	0	0	0	6	6	12
		% dentro de Gestion de Calidad = Planificación + Organización + Dirección + Control	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	9.2%	9.2%	18.5%
Total		Recuento	1	1	22	30	11	65
		% dentro de Gestion de Calidad = Planificación + Organización + Dirección + Control	1.5%	1.5%	33.8%	46.2%	16.9%	100.0%
		% del total	1.5%	1.5%	33.8%	46.2%	16.9%	100.0%

Fuente: Subvariable Gestión de Calidad y dimensión de nivel de desempeño del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,860 ^a	8	,011
Razón de verosimilitud	23,656	8	,003
Asociación lineal por lineal	13,194	1	,000
N de casos válidos	65		

a. 9 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

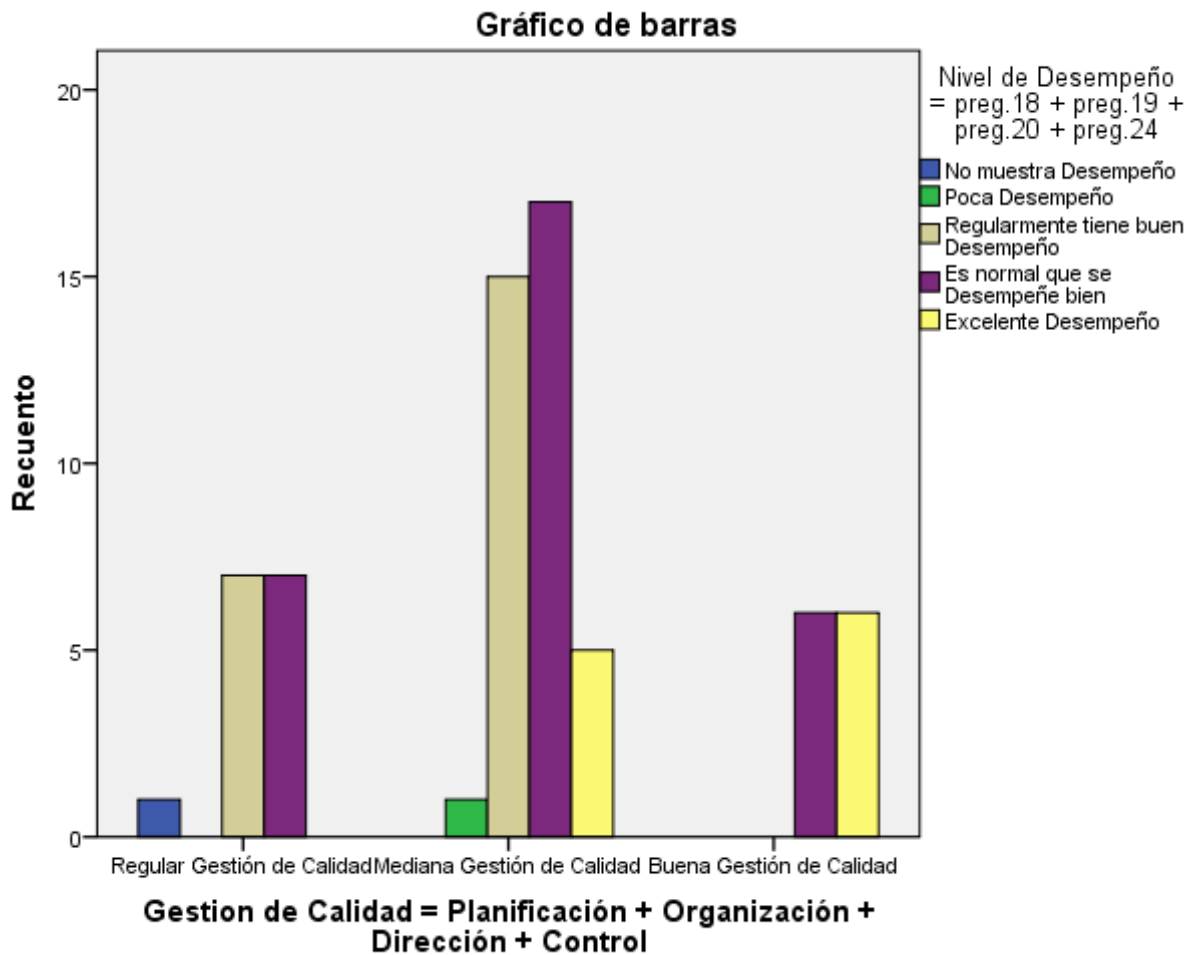


Figura 12: Las MYPES educativas de los institutos superiores, presentan una gestión de calidad óptima para el desarrollo de sus procesos

Fuente: Tabla 14

De acuerdo a los datos obtenidos, se observa que el valor calculado es de magnitud 19.860 y acusa una significación asintótica bilateral de 0.011. Siendo el nivel de significación menor a 0.05 se obtiene que la relación entre las variables existe y es estadísticamente significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis H_2 y se rechaza H_0 , ya que en este análisis se relacionó dos variables que se enfocaban en la gestión de calidad óptima para las instituciones educativas. La grafica también evidencia el análisis realizado.

Hipótesis específica N°3

H₃: Los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 tienen un nivel alto de motivación.

H₀: Los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 no tienen un nivel alto de motivación.

Para efectuar la contrastación; se ha seleccionado lo analizado en las dimensiones nivel de motivación y nivel de actitud, ambas variables tienen directa relación con el nivel de motivación que puede tener un colaborador y como se refleja en su actitud dentro de las MYPES educativas. De esta manera se muestra la tabla construida mediante el SPSS y luego se pasó a realizar la prueba Chi cuadrado para saber si hay relación entre ambas.

Tabla 15: *Tabla cruzada, los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores, tienen un nivel alto de motivación*

		Nivel de Motivación = preg.22 + preg.23 + preg.25 + preg.28 + preg.29 + preg.30* Nivel de Actitud = preg.21 + preg.26 + preg.27 + preg.31 + preg.32 + preg.33 tabulación cruzada				
		preg.26 + preg.27 + preg.31			Total	
		Regularmente tiene Actitud	Casi Siempre esta con Actitud	Siempre tiene Actitud		
Nivel de Motivación = preg.22 + preg.23 + preg.25 + preg.28 + preg.29 + preg.30	No Motivado	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Nivel de Motivación = preg.22 + preg.23 + preg.25 + preg.28 + preg.29 + preg.30	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		% del total	1.5%	0.0%	0.0%	1.5%
	Poco Motivado	Recuento	3	2	0	5
		% dentro de Nivel de Motivación = preg.22 + preg.23 + preg.25 + preg.28 + preg.29 + preg.30	60.0%	40.0%	0.0%	100.0%
		% del total	4.6%	3.1%	0.0%	7.7%
	Regularmente Motivado	Recuento	22	14	0	36
		% dentro de Nivel de Motivación = preg.22 + preg.23 + preg.25 + preg.28 + preg.29 + preg.30	61.1%	38.9%	0.0%	100.0%
		% del total	33.8%	21.5%	0.0%	55.4%
	Casi Siempre esta Motivado	Recuento	3	16	0	19
		% dentro de Nivel de Motivación = preg.22 + preg.23 + preg.25 + preg.28 + preg.29 + preg.30	15.8%	84.2%	0.0%	100.0%
		% del total	4.6%	24.6%	0.0%	29.2%
Siempre esta Motivado	Recuento	0	0	4	4	
	% dentro de Nivel de Motivación = preg.22 + preg.23 + preg.25 + preg.28 + preg.29 + preg.30	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	0.0%	0.0%	6.2%	6.2%	
Total	Recuento	29	32	4	65	
	% dentro de Nivel de Motivación = preg.22 + preg.23 + preg.25 + preg.28 + preg.29 + preg.30	44.6%	49.2%	6.2%	100.0%	
	% del total	44.6%	49.2%	6.2%	100.0%	

Fuente: Dimensiones nivel de motivación y nivel de actitud del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	77,524 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	43,052	8	,000
Asociación lineal por lineal	22,636	1	,000
N de casos válidos	65		

a. 11 casillas (73,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Gráfico de barras

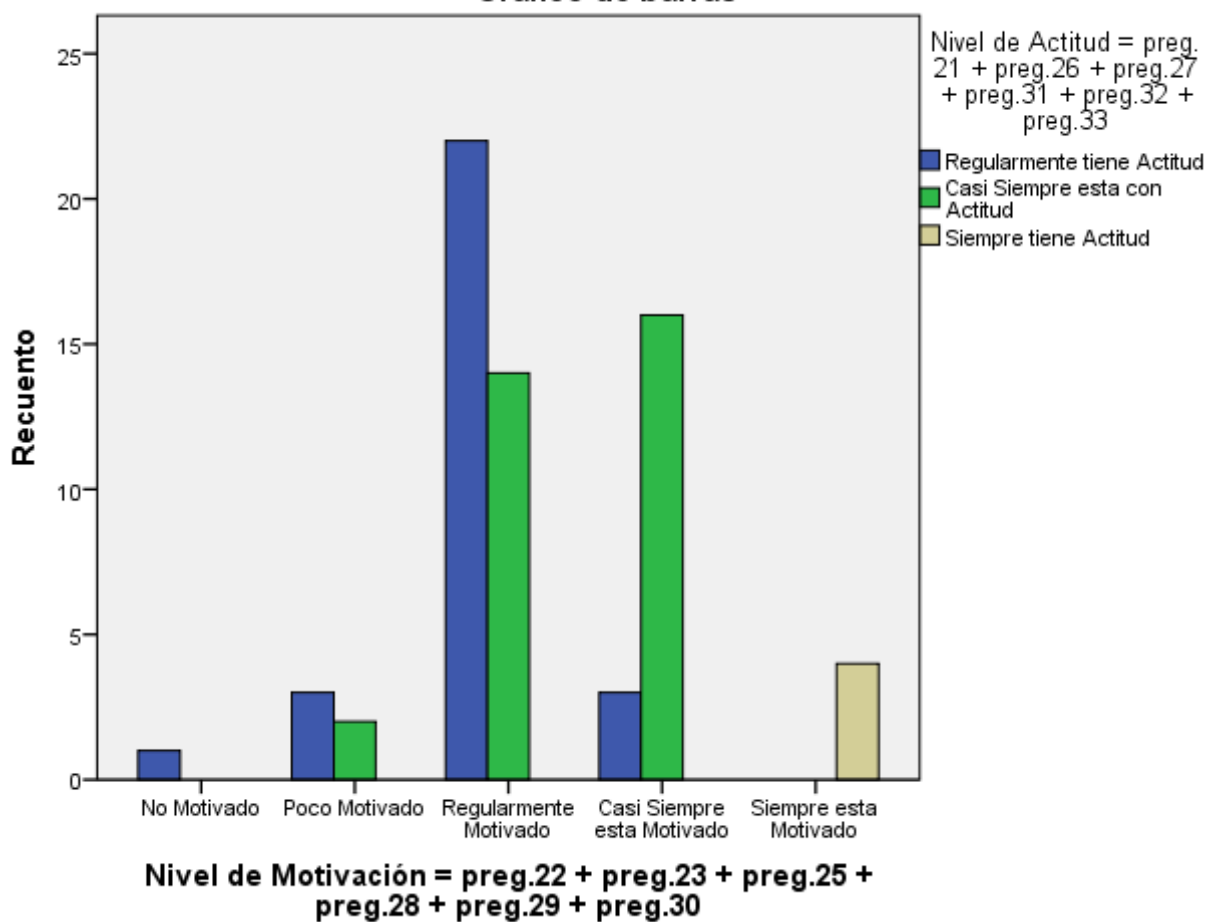


Figura 13: *Los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores, tienen un nivel alto de motivación*

Fuente: Tabla 15

De acuerdo a los datos obtenidos, se observa que el valor calculado es de magnitud 77.524 y acusa una significación asintótica bilateral de 0.000. Siendo la Razón de Verosimilitud de 43.052 se obtiene que la relación entre las variables no existe y no es estadísticamente significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis H_0 y se rechaza H_3 , ya que en este análisis se relacionó dos variables que reflejan la motivación sobre la actitud de los colaboradores de las instituciones educativas. La grafica también evidencia el análisis realizado.

Para finalizar se realizó el análisis de la hipótesis general, en base a la relación de las dos variables del proyecto de investigación; Gestión de calidad según el liderazgo y Motivación de los Colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores de Chimbote 2018.

Hipótesis General

H_g: La gestión de la calidad según el liderazgo afecta de manera significativa en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote.

H₀: La gestión de la calidad según el liderazgo no afecta de manera significativa en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote.

Tabla 16: *Tabla cruzada, la gestión de la calidad según el liderazgo afecta positivamente en la motivación de los colaboradores*

Gestión de Calidad según el Liderazgo* Motivación de los Colaboradores = Motivación + Actitud + Desempeño tabulación cruzada							
			Motivación + Actitud + Desempeño				
			Poco Motivados	Se puede Mejorar	Medianamente Motivados	Motivados	Total
Gestión de Calidad según el Liderazgo	Se debe Mejorar	Recuento	1	4	7	0	12
		% dentro de Gestión de Calidad según el Liderazgo	8.3%	33.3%	58.3%	0.0%	100.0%
		% del total	1.5%	6.2%	10.8%	0.0%	18.5%
	Existe Medianamente	Recuento	0	10	25	2	37
		% dentro de Gestión de Calidad según el Liderazgo	0.0%	27.0%	67.6%	5.4%	100.0%
		% del total	0.0%	15.4%	38.5%	3.1%	56.9%
	Se considera que Existe	Recuento	0	0	11	5	16
		% dentro de Gestión de Calidad según el Liderazgo	0.0%	0.0%	68.8%	31.3%	100.0%
		% del total	0.0%	0.0%	16.9%	7.7%	24.6%
Total		Recuento	1	14	43	7	65
		% dentro de Gestión de Calidad según el Liderazgo	1.5%	21.5%	66.2%	10.8%	100.0%
		% del total	1.5%	21.5%	66.2%	10.8%	100.0%

Fuente: Variables de gestión de calidad según el liderazgo y la motivación de los colaboradores del cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPES educativas de Institutos Superiores, Setiembre 2018

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,807 ^a	6	,007
Razón de verosimilitud	19,452	6	,003
Asociación lineal por lineal	12,959	1	,000
N de casos válidos	65		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

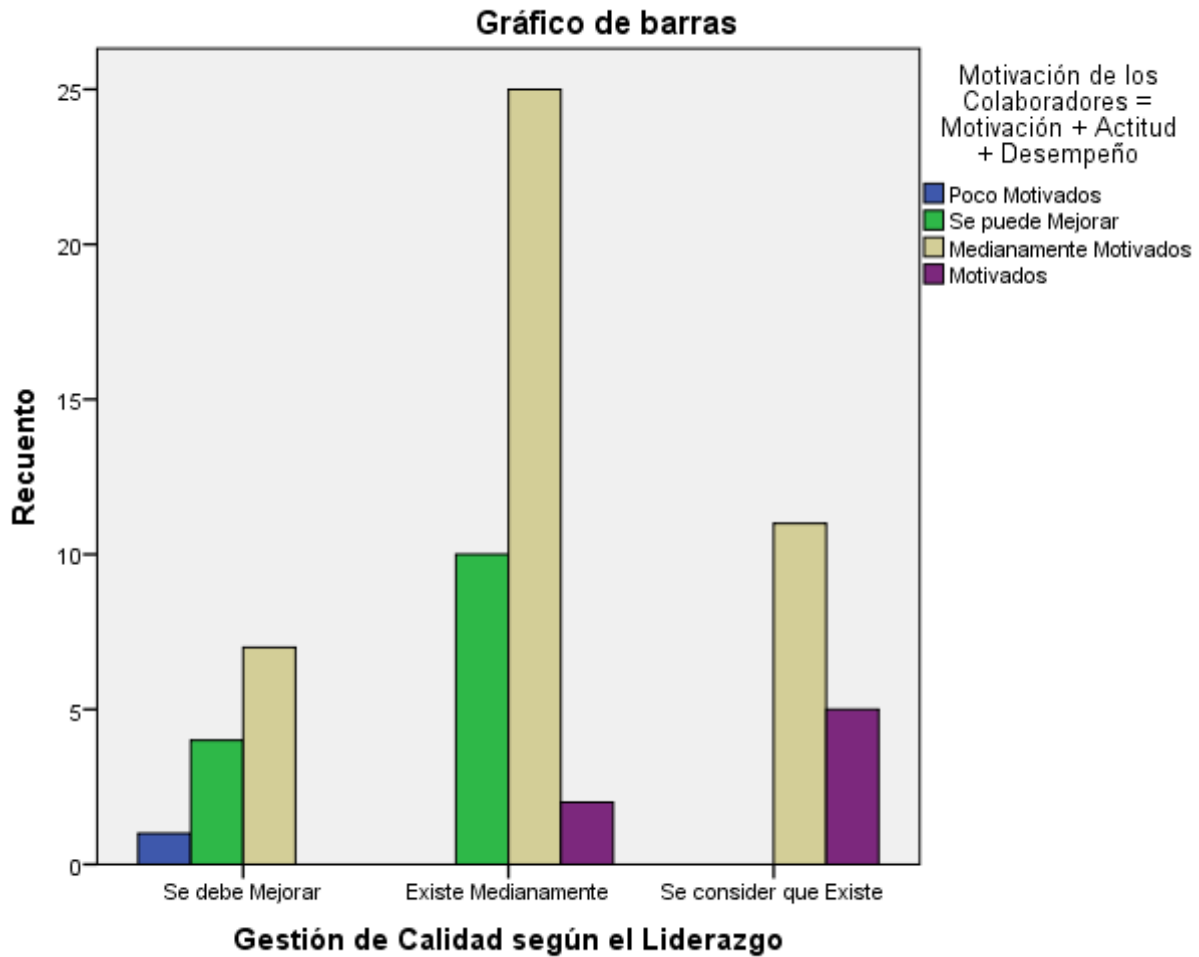


Figura 14: *La gestión de la calidad según el liderazgo afecta de manera significativa en la motivación de los colaboradores*

Fuente: Tabla 16

De acuerdo a los datos obtenidos, se observa que el valor calculado es de magnitud 17.807 y acusa una significación asintótica bilateral de 0.007. Siendo el nivel de significación menor a 0.05 se obtiene que la relación entre las variables existe y es estadísticamente significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis H_G y se rechaza H_0 , ya que en este análisis se relacionó dos variables, que son base de la investigación, y se demuestra como una variable influye en la otra, además que permite corroborar lo analizado en cada una de las hipótesis específicas. La figura 14 también

evidencia la influencia de la gestión de calidad según el liderazgo sobre la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018.

Si se desea revisar los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta según tabla de frecuencia se puede ver el **ANEXO N° 6**

4.2. Análisis de Resultados

Para hacer el análisis de los resultados, se va a tener como base cada una de las tablas evaluadas del subcapítulo anterior y lo interpretado del análisis de las hipótesis planteadas.

En esta investigación se analizó la variable gestión de calidad según liderazgo y la variable motivación de los colaboradores. Según estas variables se trabajó por dimensiones, lo que permitió tener una mayor visión de cuál es la realidad que existe en las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018. Para empezar se hizo referencia a los procesos de la gestión de calidad, que son: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar, de estas dimensiones se obtuvo que:

Existe normalmente planificación en los institutos superiores 48%, siendo mínimo el porcentaje en donde existe muy poca planificación 1.5% (Tabla 03). Regularmente existe organización en los institutos superiores 40%, dejando en claro que un 18.5% considera que siempre se organizan (Tabla 04). El proceso de dirección es tal vez el más complicado de interpretar, ya que cada uno de los trabajadores, lo puede entender de diferentes maneras, y tiene que ver con, que tanto dirigen y que tanto son dirigidos dentro de la institución, en este caso se obtuvo un 47.7% que se considera que normalmente existe dirección y un 35.4% que entiendo que si bien es cierto se dirige dentro de los procesos de la institución, no se hace tan seguido (Tabla 05). Por último, se consideró al control como algo que se da en los institutos superiores pero no es

algo primordial, y que tampoco se da muy seguido, ya que un 43.1% lo considera como algo que se da regularmente pero no es que siempre haya control, solo un 4.6% considera que siempre hay control. (Tabla 6).

De esta manera se entiende que los procesos que involucran aplicar Gestión de Calidad en los institutos superiores, es algo que se da medianamente a través de sus procesos, pero no es algo que siempre se realiza, existe un porcentaje de instituciones educativas que aún no lo realizan constantemente o no lo hacen de la forma adecuada, y son las que tienen más probabilidad de no ser exitosas en el mercado actual.

Luego se hizo referencia a la dimensión Liderazgo, que existe en estas instituciones educativas, y permitió entender el alcance del nivel de liderazgo existente, es así que se obtuvo que: hay un 49.2% que considera que existe liderazgo en los institutos superiores y a la misma vez un 6.2% que considera que hay muy poco liderazgo (Tabla 7), ambos resultados son difíciles de interpretar de forma objetiva, ya que no sabemos qué tipo de liderazgo se ejerce sobre los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores, puede ser uno más inclinado para el autocrático u otro más inclinado para el liderazgo transformacional. Por esto es indispensable hacer un mayor análisis sobre esta realidad para llegar a mejores conclusiones.

Después se hizo referencia a la variable motivación de los colaboradores, lo cual se investigó en base a tres dimensiones: motivación netamente, actitud y desempeño en el área de trabajo. Estas tres dimensiones, reflejan como los colaboradores se sienten y como el entorno interno de las instituciones educativas puede influir en su producción. De esta manera al analizar el nivel de motivación, se obtuvo que: existe un 55.4% de colaboradores que considera estar regularmente motivado, esto significa que no es algo constante y que se puede deber a distintas causas, además se tiene que hay un 1.5% que se considera que no está motivado y un 6.2% que

dice estar siempre motivado (Tabla 8), intentar identificar el nivel de motivación es algo complejo, ya que cada persona tiene sus propios parámetros para medir su motivación. Es necesario identificar otras dimensiones y relacionarlas para poder ser más objetivos en este aspecto.

La siguiente dimensión a considerar fue la actitud frente al trabajo, definir el nivel de actitud involucró establecer relación entre 6 preguntas de la encuesta, lo cual permite ser más objetivos y también sirvió como complemento para identificar la motivación de los colaboradores de manera más precisa. Según los resultados del SPSS un 49.2% casi siempre esta con actitud para realizar sus labores, frente a un 44.6% que lo identifica como algo que se da regularmente (Tabla 9), quiere decir que los trabajadores no siempre esta con la predisposición para atender el trabajo diario de la misma manera, y puede ser debido a distintos puntos, en esta investigación se corroboró que hay relación directa entre motivación, actitud y desempeño.

Analizando el nivel de desempeño, se obtuvo un 46% como indicador de que es normal que exista un buen desempeño, un 33.8% que indica que regularmente existe buen desempeño y un 3% que hay poco o no muestran un buen desempeño (Tabla 10). Esta Dimensión es difícil de interpretar también, ya que por sí sola, no refleja objetivamente como trabajan los colaboradores, es necesario relacionarla para obtener mejores resultados.

Para ser más precisos en los puntos requeridos y demostrar las hipótesis planteadas se trabajó con las tablas cruzadas en el SPSS y es así que se pudo identificar que:

Tabla 13: Según los datos comparados y relacionados en esta tabla, el liderazgo que se ejerce dentro de las MYPES educativas de los institutos superiores es un liderazgo que se acerca más al transformacional, ya que la relación entre el trabajo en equipo con el jefe influye de manera evidente en la percepción de un liderazgo transformacional sobre los colaboradores y es de esta

manera que ellos también van a ejercer este tipo de liderazgo con los estudiantes. Este tipo de liderazgo dentro de las organizaciones permite una mayor producción del personal y mejores resultados para cualquier empresa y es beneficios para las MYPES.

Tabla 14: Según lo analizado en esta tabla existe un nivel óptimo de gestión de calidad en las MYPES educativas de los institutos superiores y se identifica gracias a la influencia de la relación entre los procesos de gestión de calidad que se presentan en esta investigación con el nivel de desempeño que tienen los colaboradores. Estos resultados han permitido identificar que la regular gestión de calidad existente han sido determinantes para el buen desempeño de los colaboradores, definitivamente se deben establecer mejoras, para elevar los niveles de desempeño, siempre identificando las oportunidades de mejora y teniendo en cuenta a los colaboradores, quienes finalmente reflejan su desempeño sobre los estudiantes de las MYPES educativas, quienes son el cliente en este sector, además de ser el futuro de la nación.

Tabla 15: Según lo analizado en esta tabla, los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores no tienen un nivel alto de motivación, y esto se demostró en la influencia que ejerce el nivel de motivación de los colaboradores sobre el nivel de actitud que estos mismos tienen en el trabajo diario en la institución educativa. Se demostró que el nivel de motivación no está en relación directa con el nivel constante de buena actitud, de esta manera no se fortalece lo analizado en la tabla de nivel de motivación. En definitiva un nivel de motivación alto o bajo, no permite identificar la actitud para afrontar el trabajo y que no siempre estar con buena actitud es reflejo de que una persona está motivada.

Tabla 16: Por último, este análisis permite resolver y demostrar lo planteado para la investigación y se identifica que: la gestión de calidad según el liderazgo afecta de manera significativa y positiva a la motivación de los colaboradores. Prácticamente es lo resuelto en base

a cada uno de los puntos que hemos analizado en la presente investigación. Si bien es cierto hay mucho por mejorar y lo demuestran las gráficas analizadas, los resultados permiten entender que la gestión de calidad y el liderazgo son dos variables que son muy tomadas en cuenta en nuestro entorno y son fundamentales para el crecimiento de las organizaciones y por ende de los que reciben los beneficios de aplicarla, en este caso los estudiantes de las MYPES educativas de los institutos superiores a través de los colaboradores que pueden ser los docentes o personal administrativo, este concepto ya está interno en las MYPES educativas, su aplicación no se da al 100% y es debido a que, por más conocimiento que haya sobre el tema, no todos se rigen a los lineamientos que esto demanda. Se deben identificar oportunidades de mejora para hacer grandes cambios.

V Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Luego de haber realizado los procesos de recopilación, comparación, relación, procesamiento y análisis de los resultados logrados, se ha arribado a las siguientes conclusiones:

En términos generales las MYPES educativas de los institutos superiores en la ciudad de Chimbote, presentan las siguientes características: El primer objetivo propuesto fue describir las características de la gestión de calidad de la MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018, se concluye que las características principales planteadas fueron las del proceso de gestión de calidad: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar, cada una de ellas se ejecuta de manera regular en las instituciones educativas, con 32.3%, 40%, 35.4% y 43.1% de regularidad respectivamente, resultados que se perfilan más para el lado que siempre están presentes en los procesos de las instituciones educativas, que para el lado de que no existen.

El segundo objetivo propuesto en el presente trabajo de investigación fue el de definir el nivel de liderazgo que tienen los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018. Si bien es cierto que hemos encontrado un 49% de existencia normal de liderazgo en base a las preguntas del cuestionario (Tabla 7), se realizó un análisis más específico entre dos preguntas claves del cuestionario, que permitió tener mayor claridad del nivel de liderazgo existente en las MYPES educativas de los institutos superiores. Se consideró que existe influencia directa entre que los colaboradores trabajen en equipo con su jefe, con que se ejerza un liderazgo transformacional sobre cada colaborador. Gracias a esta relación se obtuvo que se ejerce un liderazgo transformacional en los institutos superiores, siendo entre “a veces” y “casi siempre” el porcentaje más alto, 46% y 35% respectivamente (Tabla 13). Es muy poco el porcentaje que indica que no existe este tipo de liderazgo. El trabajo en equipo influye significativamente en el

tipo de liderazgo y la presente investigación fue determinante para entender el nivel de liderazgo existente.

El tercer objetivo propuesto fue el de determinar el nivel de motivación que tienen los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018. En primer lugar se analizó la Tabla 8, la cual evalúa el nivel de motivación directamente con las preguntas del cuestionario, y este arrojó que mayoritariamente con 55%, existe motivación regularmente dentro de los institutos superiores, es decir existen docentes y administrativos que regularmente están motivados. Para ser más específico, se analizó la Tabla 15 donde se estableció una relación e influencia entre el nivel de motivación y el nivel de actitud que puede tener un colaborador en una organización. El nivel de actitud de un trabajador no se refleja en base a cuan motivado se encuentra. De esta manera, se obtiene que un colaborador de los institutos superiores regularmente motivado 55%, regularmente realiza sus labores con actitud 44.6%, estos nos indica que estar motivado de forma correcta no siempre va a estar reflejado en la actitud, por lo tanto el nivel de motivación no es bueno dentro de las MYPES educativas de los institutos superiores, si bien es cierto se da de forma regular, no afecta de manera significativa en la mayoría de los colaboradores y su buena actitud frente a sus labores será un valor independiente de la persona.

El cuarto objetivo propuesto en la presente investigación fue, determinar la influencia de la gestión de calidad según el liderazgo que se desarrolla en las MYPES educativas de los institutos superiores, sobre los estudiantes en Chimbote 2018. Para determinar este objetivo se relacionó la subvariable Gestión de Calidad con la dimensión de Liderazgo, cabe recalcar que la subvariable Gestión de Calidad se creó en base a la relación entre las dimensiones Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar. De esta manera se obtuvo que existe medianamente gestión de calidad según el liderazgo en las MYPES educativas de los institutos superiores, 56.9% (Tabla 12), si bien es cierto

es algo que se debe mejorar, también es cierto que existe un 24.6% que se considere que existe gestión de calidad según el liderazgo. Los estudiantes están creciendo en base a una etapa de cambio, donde todos entendemos que es lo mejor que se debe hacer en las instituciones educativas, pero su aplicación es lenta y progresiva.

Finalmente la presente investigación se propuso como objetivo general, determinar cuál es la influencia de la gestión de calidad según el liderazgo en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los Institutos Superiores en Chimbote 2018. La conclusión general es que las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote están en una etapa de cambio, la mayoría de los directivos y colaboradores conocen los procesos de gestión de calidad adecuados para obtener mejores resultados dentro de la institución, tienen claro que el liderazgo transformacional es el más influyente y que permite el crecimiento de todo el equipo de trabajo, y se conoce que la motivación de los colaboradores es fundamental para el avance de la institución, de los estudiantes y del país. Pero estos conocimientos no se aplican al 100%. En esta investigación se pudo obtener que la gestión de calidad según el liderazgo influye de manera significativa y positiva sobre la motivación de los colaboradores en las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018, pero con muchas oportunidades de mejora para el tipo de gestión de calidad que se está realizando y el tipo de liderazgo que se está ejerciendo. (Tabla 16)

5.2. Recomendaciones

La primera recomendación se dirige a los directivos de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote. Es importante que se realice investigación para determinar cuál es la realidad de su institución y deben estar abiertas al cambio para poder realizar mejoras a sus procesos. No todas estas instituciones están de acuerdo con ser visitadas por terceros o dar a conocer como es su gestión interna, pero se deben romper esos paradigmas para poder mejorar.

La segunda recomendación está dirigida a todos los docentes y personal administrativo de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote. Es necesario adaptarse al cambio y asumir liderazgo para poder ser ejemplo para los estudiantes, ya que son el personal de la institución que está en contacto directo con ellos y que podrán transmitir la esencia de la institución educativa a la que representan.

A los futuros investigadores y colegas, para que se animen a realizar una investigación similar, a fin de comparar los resultados obtenidos, o realizar la investigación de aquí a un tiempo prudente para poder ver la evolución de la gestión de calidad según el liderazgo y cómo influye en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas en Chimbote 2018.

Referencias Bibliográficas

- Bracho. (2007). *Trabajo de investigación tiene como objetivo general Analizar la Gestión de Calidad en las empresas del sector azucarero en el Occidente de Venezuela, según los principios de calidad de las normas ISO 9000, versión 2000*. Obtenido de <http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.com/>
- Contreras. (2005). *Micropolítica escolar: Estilo de liderazgo de una directora y participación de docentes y alumnos en la gestión escolar*. En *Tesis para obtener el grado académico de magíster en educación con mención en gestión de la educación*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. El arte de cerciorarse de la calidad. Editorial Continental.
- Deming, W. (1989). *La salida de la crisis. Calidad, Productividad y Competitividad*. Editorial Diaz de Santos.
- Escalante, E. (24 de Septiembre de 2016). *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de Mi empresa propia: <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Fischman, D. (2017). *David Fischman*. Obtenido de EFECTUS FISCHMAN CONSULTORES: <https://www.effectusfischman.com/articulos/detalle/271/por-que-se-debe-capacitar-en-liderazgo>
- ISO 9000:2015. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Online Browsing Platform (OBP): <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Juram, J., & Gryna, F. (1993). *Manual de control de la calidad*. Cuarta Edición. Editorial MES.

Kant, I. (1785). *Fundamentos de la Metafísica de las costumbres*. Obtenido de Wikipedia:

https://es.wikipedia.org/wiki/Fundamentaci%C3%B3n_de_la_metaf%C3%ADsica_de_las_costumbres

Kerlinger, F. N. (1979). *Investigación del Comportamiento*. En *Metodos de Investigación en Ciencias Sociales* (pág. 116). Mexico.

LEY N° 28015. (03 de Julio de 2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de

http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

LEY N° 30056. (02 de Julio de 2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Obtenido de

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)

López, F. (2003). *La Gestión de Calidad en Educación*. Obtenido de Editorial La Muralla S.A.:

https://books.google.com.pe/books?id=Sd7D1oIT4jQC&printsec=frontcover&dq=gesti%00n+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRr7WhuP_cAhXSoFMKHS3_AwcQ6AEIODAD#v=onepage&q&f=false

Luciano, I. (2013). *Caracterización del financiamiento y la formalización de las mypes del sector comercio - rubro venta de computadoras del distrito de chimbote, periodo 2011-2012*. En *Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración*.

Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Angeles Chimbote.

- Morales. (2009). *Participación social y gestión escolar. El caso de programas escuelas de calidad* en Tijuana, baja California, 2001-2009. En *Tesis para obtener el grado de maestro en desarrollo regional*. Tijuana, Mexico.
- Principios de Gestión de la Calidad en Educación. (24 de Junio de 2017). *Plataforma Tecnologica para la gestión de la excelencia. Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de ISOTools: <https://www.isotools.org/2017/06/24/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-la-educacion/>
- Rojas, A., & Gaspar, F. (2006). *Bases del Liderazgo en Educacion*. Obtenido de OREALC/UNESCO: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001470/147055s.pdf>
- Seehorn, A. (2013). *Metodos de Investigación Transversal*.
- Tobón, S. (2008). *La formación basada en competencias en la Educación Superior*. En *La formación basada en competencias en la Educación Superior* (pág. 4). Bogota, Colombia: Instituto Cife.
- Vargas. (2010). *Gestión pedagogica del trabajo docente a traves de grupos cooperativos*. En *Tesis para optar el grado academico de magíster en educación con mención en gestión de la educación*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vilá, J. (12 de Diciembre de 2017). *EAE Business School*. Obtenido de 6 Tipos de Liderazgo Empresarial: <https://retos-directivos.eae.es/5-tipos-de-liderazgo-empresarial-que-clase-de-jefe-eres/>

Anexos

ANEXO N°1 Cuestionario de la investigación



CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACION - TESIS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION

Encuesta dirigida a los colaboradores de los institutos de educación superior de Chimbote.

Instrucciones: Nos dirigimos a usted para solicitar su colaboración en el llenado del presente cuestionario, el mismo que lo beneficiara en la mejora de su organización. Le manifestamos nuestro sincero agradecimiento por anticipado, garantizándole la confiabilidad de la misma.

I Datos Básicos

Razón Social de la Institución Educativa en la que trabaja:

.....

¿En qué área de la empresa trabaja?:

.....

¿Cuántas horas trabaja semanalmente?:

.....

¿Cuántos años lleva trabajando en la institución educativa?:

.....

II Preguntas de Estudio

Marque con una X según su realidad:

NUNCA (Muy Bajo)	CASI NUNCA (Bajo)	A VECES (Regular)	CASI SIEMPRE (Alto)	SIEMPRE (Muy Alto)
N	CS	AV	CS	S

Gestión de Calidad según Liderazgo

1) Existe planificación previa para cada acción que vas a ejecutar en tu área de trabajo.

N <input type="checkbox"/>	CN <input type="checkbox"/>	AV <input type="checkbox"/>	CS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

2) Trabaja bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, donde todo inicia con la planificación.

N <input type="checkbox"/>	CN <input type="checkbox"/>	AV <input type="checkbox"/>	CS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

3) Cuando la dirección alienta a que se trabaje en equipo, todo el grupo está de acuerdo en planificar cada proceso a desarrollar.

N <input type="checkbox"/>	CN <input type="checkbox"/>	AV <input type="checkbox"/>	CS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

4) Se realizan supervisiones y/o auditorías a los puestos y procesos de cada área de trabajo.

N <input type="checkbox"/>	CN <input type="checkbox"/>	AV <input type="checkbox"/>	CS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

5) Tu responsable distribuye las cargas con todo el equipo de trabajo y escucha las opiniones de cada miembro.

N <input type="checkbox"/>	CN <input type="checkbox"/>	AV <input type="checkbox"/>	CS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

6) Tu responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de la institución educativa.

N CN AV CS S

7) La dirección realiza trabajos en conjunto con los empleados.

 N CN AV CS S

8) Tu responsable te trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismo en relación a la organización del trabajo.

 N CN AV CS S

9) Tu responsable te proporciona periódicamente información sobre tu desempeño, y las mejoras que debes realizar.

 N CN AV CS S

10) Existen manuales y reglamentos en los procesos que se ejecutan en cada área de trabajo.

 N CN AV CS S

11) La dirección tiene expectativas realistas con respecto a los resultados del trabajo.

 N CN AV CS S

12) Los empleados confían en cualquier decisión tomada por la dirección.

 N CN AV CS S

13) El nivel de exigencia por parte de tu jefe es adecuado.

 N CN AV CS S

14) Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.

N CN AV CS S

15) Consideras a tu responsable como un líder en la institución educativa.

 N CN AV CS S

16) Consideras que actualmente tu responsable ejerce liderazgo transformacional sobre tu

persona y en la institución educativa. (Líder transformacional: tiene naturalidad y carisma, es democrático tanto a la hora de tomar decisiones como de implementarlas, confía en la autonomía de sus colaboradores, es consciente de cuál es su papel y de la necesidad de centralizar algunas acciones y de delegar otras).

 N CN AV CS S

17) Te consideras un líder.

 N CN AV CS S

Motivación de los colaboradores

18) Conoces como tu trabajo contribuye a conseguir los resultados de tu área.

 N CN AV CS S

19) Tu capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas.

 N CN AV CS S

20) Tienes la oportunidad de proponer nuevas formas de cómo realizar el trabajo.

 N CN AV CS S

21) Afrontas de manera positiva tus tareas y responsabilidades diarias.

 N CN AV CS S

22) Tu trabajo es reconocido y valorado.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

23) Actualmente estas satisfecho/a con tu trabajo en la institución educativa.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

24) Has recibido la capacitación necesaria para realizar las funciones que actualmente desempeñas.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

25) Los procesos y procedimientos de trabajo en la institución educativa te orientan hacia los estudiantes.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

26) Has hablado a amigos y familiares sobre las ventajas de contratar servicios en la institución educativa.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

27) Estas dispuesto/a a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a los estudiantes.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

28) Crees que tu trabajo está bien remunerado.

N

CN

AV

CS

S

29) Crees que tu sueldo está acorde a la situación y marcha económica de la institución educativa.

N

CN

AV

CS

S

30) Crees que tu sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la institución educativa.

N

CN

AV

CS

S

31) La organización se preocupa por tu grado de estrés y te facilita medios y herramientas para gestionarlo.

N

CN

AV

CS

S

32) La carga mental y el estrés es un problema para ti.

N

CN

AV

CS

S

33) Dispones de espacios para relajarte y recuperar capacidades para seguir rindiendo.

N

CN

AV

CS

S

ANEXO N° 2 Prueba de Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	33

92.6% de Confiabilidad

ANEXO N° 3 Prueba de Validez - Método Juicio de Expertos

Formato Matriz Validación de Expertos

En base a la siguiente matriz se elaboró el formato de validación por el método de Juicio de Expertos, según las variables, dimensiones, indicadores y preguntas de la encuesta. Los profesionales que validaron la encuesta de la presente investigación se pasan a detallar en las siguientes hojas y al finalizar se explica la consolidación de la valoración de expertos:

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO												
Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1												
Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1												
Puntaje máximo por Item = 25				Para obtener el punta máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por item por el número total de items, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por items multiplicado por el número total de intems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.								
Puntaja Mínimo por Item = 5												
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUCIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR		
V1												
V2												

Experto 1: Dr. Santos Felipe Llenque Tume

Director de la Escuela Profesional de Administración ULADECH Católica

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO												
INFORME DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ULADECH CATÓLICA												
LA GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN EL EFECTUO, Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES EN CHIMBOTE 2018												
Valoración de respuesta: Buena = 5, Regular = 3, Mala = 1												
Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Mala = 1												
Puntaje máximo por ítem: Para obtener el puntaje máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítem multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será												
Puntaje Mínimo por ítem: la suma de los dos límites dividido entre dos.												
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN O/O RECOMENDACIÓN
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACIÓN ENTRE LA RESPUESTA Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA RESPUESTA Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA RESPUESTA Y DIMENSIÓN		
				VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR		
Ejecución de calidad según el liderazgo	Planificar	Nivel de Planificación	1) Existe planificación previa para cada acción que sea a ejecutarse en los días de trabajo.	5			4	5	4	5	23	
			2) Trabaja bajo los fundamentos de un sistema de gestión de calidad, donde todo inicia con la planificación.	3			4	4	4	4	19	
			3) Cuando la dirección plantea a que se trabaje en equipo, todo el personal de acuerdo en planificar cada proceso a desarrollar.	5			5	4	4	4	22	
	Organizar	Nivel de Organización	4) La responsabilidad distribuye los cargos con todo el equipo de trabajo y alcanza los objetivos de cada miembro.	5			5	4	4	5	23	
			5) La responsabilidad se trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismo en relación a la organización del trabajo.	3			4	5	4	4	20	
			6) Comisiones que trabajan en equipo con su jefe.	5			4	4	5	4	22	
	Dirigir	Nivel de Dirección	7) La dirección realiza trabajos en conjunto con los empleados.	5			4	4	4	4	21	
			8) La dirección tiene expectativas realistas con respecto a los resultados del trabajo.	3			5	4	5	4	21	
			9) Los empleados cumplen en cualquier momento con la dirección.	3			4	5	4	5	21	
	Controlar	Nivel de Control	10) El nivel de exigencia por parte de la jefe es adecuado.	5			5	4	4	4	22	
			11) Se realizan supervisiones y/o auditorías a los puntos y procesos de cada área de trabajo.	5			4	4	4	4	21	
			12) La responsabilidad se proporciona periódicamente información sobre los desempeños, y los riesgos que deben evitar.	5			4	4	5	5	23	
Liderazgo en cada proceso	Nivel de Liderazgo	13) Existen manuales y reglamentos en los procesos que se ejecutan en cada área de trabajo.	5			5	5	5	4	22		
		14) Cumplidos a su responsabilidad como un líder en la institución educativa.	3			4	5	4	4	20		
		15) Considera que actualmente su responsabilidad como líder es adecuada.	5			5	4	4	4	22		
Motivación de los colaboradores	Motivación	Nivel de Motivación	16) Trabaja en entusiasmo y voluntad.	3			4	4	4	16	20	
			17) Activamente están involucrados con su trabajo en la institución educativa.	5			5	4	5	4	23	
			18) Los procesos y procedimientos de trabajo en la institución educativa se orientan hacia los estudiantes.	3			5	4	5	5	22	
	Actitud	Nivel de Actitud	19) Cree que su trabajo está bien remunerado.	5			4	4	4	4	22	
			20) Cree que su trabajo está acorde a la situación y marcha económica de la institución educativa.	5			5	5	4	5	24	
			21) Cree que su trabajo está en consonancia con los valores que tienen la institución educativa.	5			5	4	4	4	22	
	Desempeño	Nivel de Desempeño	22) Actitud de trabajo positiva tras tener su responsabilidad asignada.	3			5	5	5	4	22	
			23) Ha llamado a amigos y familiares sobre los eventos de carácter académico de la institución educativa.	5			5	5	4	5	24	
			24) Está dispuesta a realizar un esfuerzo extra para captar a los estudiantes.	5			5	5	4	5	24	
	Desarrollo	Nivel de Desarrollo	25) La organización se preocupa por su grado de éxito a la hora de recibir y proporcionar servicios.	3			4	4	5	4	20	
			26) La falta de interés y el trabajo en un ambiente poco dinámico.	5			4	4	4	4	21	
			27) Disponer de espacios para recibir y recibir a los estudiantes.	5			5	4	5	5	24	
Desarrollo	Nivel de Desarrollo	28) Comisiones que se forman para mejorar los resultados de su área.	5			4	5	4	5	23		
		29) La capacidad profesional para el desarrollo de los procesos y procedimientos asignados.	3			5	5	4	4	21		
		30) Tiene la oportunidad de mejorar sus conocimientos en el trabajo.	5			5	4	5	4	23		
Desarrollo	Nivel de Desarrollo	31) Ha recibido la capacitación necesaria para realizar sus funciones que actualmente desempeña.	5			5	5	5	4	24		
		32) Ha recibido la capacitación necesaria para realizar sus funciones que actualmente desempeña.	5			5	5	5	4	24		
		33) Ha recibido la capacitación necesaria para realizar sus funciones que actualmente desempeña.	5			5	5	5	4	24		
PROMEDIO DE VALORACIÓN							4.6	4.4	4.3	4.2	204	

S. Felipe L. T. O.
 FELIPE LLENQUE TUME
 DNI: 32957531

EXIGENTE

Experto 2: Mgtr. Saturnina Darlene Aranda Bernabé.

Jefa de la División Bienestar ULADECH Católica

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO													
INFORME DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ULADECH CATÓLICA													
LA GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN EL LIDERAZGO, Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LAS MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES EN CHIMBOTE 2018													
Valoración de respuestas: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1													
Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Mala = 1													
Puntaje máximo por ítem: Para obtener el puntaje máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mismo por ítem multiplicado por el número total de ítems, así dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.													
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN DE LA OPINIÓN DEL RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPINIÓN DE RESPUESTA			
				VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR			
Orientación Calidad mejora el liderazgo	Planificar	Nivel de Planificación	1) Existe planificación precisa para cada acción que sea a ejecutar en tu área de trabajo	5			5	5	5	5	25		
			2) Trabaja bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, desde todo en la con la planificación	5			5	5	5	5	25		
			3) Cuenta la dirección aliente a que se trabaje en equipo, todo el grupo está de acuerdo en planificar cada proceso a desarrollar	5			4	5	5	5	24		
	Organizar	Nivel de Organización	4) Tu responsable distribuye los cargos con todo el apoyo de ti misma y distribuye las acciones de cada momento		3			4	5	5	4	21	
			5) Tu responsable te trata justamente y evita cualquier tipo de desvirtuamiento en relación a la organización del trabajo	5			5	5	5	5	25		
			6) Consideras que trabajan en equipo con tu jefe	5			5	5	5	5	25		
	Dirigir	Nivel de Dirección	7) La dirección realiza trabajos en conjunto con los empleados	5			5	5	5	5	25		
			8) La dirección tiene expectativas realistas con respecto a los resultados del trabajo		3		5	5	5	4	22		
			9) Los empleados confían en cualquier decisión tomada por la dirección	5			5	5	5	5	25		
	Controlar	Nivel de Control	10) El nivel de exigencia por parte de tu jefe es adecuado	5			5	5	5	5	25		
			11) Los niveles supervisados y/o subordinados a los puntos a gestionar de cada área de trabajo	5			5	5	5	5	25		
			12) Tu responsable te proporciona periódicamente información sobre tu desempeño, y los mejoras que debes realizar		3		5	5	5	4	22		
	Liderazgo en cada proceso	Nivel de Liderazgo	13) Evitas manifestar y regañarles en las acciones que se ejecutan en cada área de trabajo	5			5	5	5	5	25		
			14) Consideras a tu responsable como un líder en la institución educativa	5			5	5	5	5	25		
			15) Consideras que actualmente tu responsable ejerce liderazgo transformacional sobre tu persona y en la institución educativa	5			5	5	5	5	25		
Motivación de los colaboradores	Motivación	Nivel de Motivación	16) Te involucras en todo	5			5	5	5	5	25		
			17) Tu trabajo es interesante y variado	5			5	5	5	5	25		
			18) Actualmente estás satisfecho/a con tu trabajo en la institución educativa	5			5	5	5	5	25		
			19) Los procesos y procedimientos de trabajo en la institución educativa te orientan hacia los estudiantes	5			5	5	5	5	25		
			20) Crees que tu trabajo está bien remunerado	5			5	5	5	5	25		
	Actitud	Nivel de Actitud	21) Crees que tu sueldo está acorde a la situación y mercado laboral de la institución educativa		3			5	5	5	4	22	
			22) Crees que tu sueldo está en consonancia con los sueldos que paga en la institución educativa	5			5	5	5	5	25		
			23) Mantienes un número positivo tus tareas y responsabilidades diarias	5			5	5	5	5	25		
			24) Has hablado a amigos y familiares sobre los ventajas de contratar servicios en la institución educativa		3		5	5	5	4	22		
			25) Estas dispuesta a realizar un esfuerzo sobre para satisfacer a los estudiantes		3		5	5	5	4	22		
	Desempeño	Nivel de Desempeño	26) La organización se preocupa por el grado de estrés y la fatiga mental y el estrés es un problema para ti	5			5	5	5	5	25		
			27) La carga mental y el estrés es un problema para ti	5			5	5	5	5	25		
			28) Dispones de espacios para relajarte y recuperar capacidades para seguir trabajando	5			5	5	5	5	25		
			29) Utilizas como tu trabajo instrumento a conseguir los resultados de tu área	5			5	5	5	5	25		
			30) Tu capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas	5			5	5	5	5	25		
				5			5	5	5	25			
				5			5	5	5	25			
				5			5	5	5	25			
				5			5	5	5	25			
				5			5	5	5	25			
PROMEDIO DE VALORACIÓN				4.9			5	5	4.8	780			

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
 DIVISIÓN DE CALIDAD
 Mgtr. S. Darlene Aranda Bernabé
 JEFE DIVISIÓN DE BIENESTAR

EXCELENTE

Experto 3: Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez.

Docente de la Escuela Profesional de Administración ULADECH Católica

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO												
INFORME DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ULADECH CATÓLICA												
LA GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN EL CONSENSO, Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LAS ÁREAS EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES DE CHIMBOTE 2018												
Evaluación de respuestas: Buena = 5, Regular = 4, Mala = 3												
Evaluación de Coherencia: Excelente = 5, Buena = 4, Regular = 3, Mala = 2												
Puntaje máximo por ítem: Para obtener el puntaje máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, que será el total superior a la multiplicación por ítem por ítem multiplicando por el número total de ítems, ese dará el total inferior y el promedio será												
Puntaje Mínimo por Ítem: La suma de los dos límites dividida entre dos.												
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	EVALUACIÓN DE LA OPINIÓN DEL RESPUESTA		EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	COMPARACIÓN CON RECOMENDACIÓN	
				BIENA	REGULAR	MALA	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA DIMENSIÓN			RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM
							VALOR	VALOR	VALOR			VALOR
Gestión de Calidad según el consenso	Planificar	Nivel de Planificación	1) Prima planificación previa para cada acción que va a ejecutarse en la área de trabajo.	5			5	4	5	4	24	
			2) Trabaja bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, donde cada cosa con la planificación.	5			5	5	5	4	24	
			3) Controla la dirección interna a que se trabaja en acciones, tanto el grupo está de acuerdo en especificar cada proceso a desarrollar.	5			4	4	5	5	23	
	Organizar	Nivel de Organización	4) Es responsable distribuir los cargos con todo el equipo de trabajo y muestra del compromiso de cada miembro.	3			5	5	5	5	23	
			5) Es responsable de todo judgemento y todo cualquier tipo de Negociación en relación a la organización del trabajo.	5			5	5	4	4	23	
			6) Controla que trabajos se ejecuten con su jefe.	5			4	4	4	5	21	
	Dirigir	Nivel de Dirección	7) Se abstiene realizar trabajos en conjunto con los empleados.	5			4	4	5	4	22	
			8) Se abstiene hacer presentaciones públicas con respecto a los resultados del trabajo.	5			4	5	5	4	23	
			9) Los empleados trabajan en cualquier decisión tomada por la dirección.	5			4	4	5	5	24	
	Controlar	Nivel de Control	10) El nivel de respuesta por parte de la jefe es adecuado.	3			5	5	4	4	21	
			11) Se realizan sugerencias que afectan a los planes y programas de cada área de trabajo.	3			5	4	5	5	22	
			12) Es responsable de proporcionar periódicamente información sobre los objetivos, a las personas que deben realizar.	5			4	4	5	5	23	
Evaluación de cada proceso	Nivel de Evaluación	13) Se realizan reuniones y reportes en los procesos que se ejecutan en cada área de trabajo.	5			5	5	5	4	24		
		14) Controla y es responsable como un líder en la ejecución educativa.	5			5	4	5	4	23		
		15) Controla que efectivamente se realice sobre el trabajo la planificación sobre los planes y en la institución educativa.	5			4	5	4	5	23		
Motivación de los colaboradores	Motivación	Nivel de Motivación	16) Se controla un líder.	3			4	5	4	5	21	
			17) Se controla en reuniones y talleres.	5			5	5	5	4	24	
			18) Activamente se involucra con los trabajos en la institución educativa.	5			4	5	5	5	24	
	Actitud	Nivel de Actitud	19) Los empleados o personalistas de trabajo en la institución educativa se abordan, hacia los estudiantes.	3			5	4	5	4	21	
			20) Creer que los trabajos está bien remunerado.	5			5	5	4	5	24	
			21) Creer que los trabajos está pronto a la situación y trabajo académico de la institución educativa.	3			4	5	5	5	22	
	Desempeño	Nivel de Desempeño	22) Creer que los trabajos está en condiciones que los trabajos que son en la institución educativa.	3			4	5	5	4	21	
			23) Almorzar de manera puntual sus tareas e responsabilidades dadas.	5			5	4	4	5	23	
			24) Hay voluntad a aceptar o facilitarse sobre los trabajos de cualquier naturaleza en la institución educativa.	5			5	5	5	5	25	
	Desempeño	Nivel de Desempeño	25) Está comprometido a realizar un esfuerzo extra para contribuir a los resultados.	5			5	5	5	4	24	
			26) La organización se preocupa por los gastos de trabajo y la buena salud e bienestar para garantizar.	3			5	5	4	4	21	
			27) La carga laboral y el trabajo en un ambiente para el.	5			4	4	4	5	23	
Desempeño	Nivel de Desempeño	28) Disponer de espacios para trabajar y recuperar habilidades para seguir creciendo.	5			4	5	5	4	23		
		29) Conocer cómo se debe contribuir a conseguir los objetivos de la área.	5			5	5	5	5	25		
		30) Es responsable por tener una idea de acuerdo a los trabajos e responsabilidades asignadas.	5			4	5	4	5	23		
Desempeño	Nivel de Desempeño	31) Tener la oportunidad de proponer nuevas formas de cómo realizar el trabajo.	5			5	4	4	5	23		
		32) Hay facilidad la capacitación necesaria para realizar las funciones que se asignaron desempeñar.	5			5	5	5	5	25		
PROMEDIO DE VALORACIÓN												
4,6 4,8 4,8 4,6 73,4												
EXCELENTE												
Mg Miguel Limo Vásquez												

Experto 4: Dr. Ing. Julio Benjamín Domínguez Granda

Rector de la ULADECCH Católica



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

VALIDEZ DE LA ENCUESTA. JUICIO DE EXPERTO					
Maestría en Administración. ULADECCH Católica					
Tesis: Gestión de calidad según el liderazgo, y su influencia en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas en Chimbote 2018.					
Autor: Juan Luis Quiñonez López					
Indicaciones: A continuación para cada pregunta, valore en una escala del 1 al 5, colocando una X en el espacio correspondiente.					
1.- Muy Poco Aceptable, 2.- Poco Aceptable, 3.- Regular, 4.- Aceptable, 5.- Muy Aceptable					
Preguntas	1	2	3	4	5
Gestión de Calidad según Liderazgo					
1) Existe planificación previa para cada acción que vas a ejecutar en tu área de trabajo.					X
2) Trabaja bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, donde todo inicia con la planificación.					X
3) Cuando la dirección alienta a que se trabaje en equipo, todo el grupo está de acuerdo en planificar cada proceso a desarrollar.					X
4) Se realizan supervisiones y/o auditorias a los puestos y procesos de cada área de trabajo.					X
5) Tu responsable distribuye las cargas con todo el equipo de trabajo y escucha las opiniones de cada miembro.					X
6) Tu responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de la institución educativa.					X
7) La dirección realiza trabajos en conjunto con los empleados					X
8) Tu responsable te trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismo en relación a la organización del trabajo.					X
9) Tu responsable te proporciona periódicamente información sobre tu desempeño, y las mejoras que debes realizar.					X
10) Existen manuales y reglamentos en los procesos que se ejecutan en cada área de trabajo.					X
11) La dirección tiene expectativas realistas con respecto a los resultados del trabajo.					X
12) Los empleados confían en cualquier decisión tomada por la dirección.					X
13) El nivel de exigencia por parte de tu jefe es adecuado.					X
14) Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.					X
15) Consideras a tu responsable como un líder en la institución educativa.					NA
16) Consideras que actualmente tu responsable ejerce liderazgo transformacional sobre tu persona y en la institución educativa.					NA
17) Te consideras un líder.					X

NA: no aplica

Para realizar la evaluación de valoración de los expertos, vamos a tomar en cuenta solo a los tres primeros expertos, ya que el cuarto experto el Rector de la ULADECH Católica efectuó la Valoración de la encuesta en un formato distinto, sin embargo se colocará el resultado independientemente, para conocimiento.

Calculo del puntaje y valoración:

De acuerdo al Límite Superior (800), Límite Inferior (160) y Promedio (480), se va a considerar los siguientes rangos para valorar el puntaje obtenido:

Pésimo = Entre 5 y 267

Regular = Entre 267 y 533

Excelente = Entre 533 y 800

	EXPERTOS	TOTAL PUNTAJE	VALORACION		
			EXCELENTE	REGULAR	PESIMO
1	Dr. Santos Felipe Llenque Tume	704	X		
2	Mgtr. Saturnina Darlene Aranda Bernabé	780	X		
3	Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez	734	X		

TABLA DE CONSOLIDACIÓN DE VALORACIÓN DE EXPERTOS				
CRITERIOS DE VALORACIÓN	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PUNTAJE PROMEDIO
Promedio de valoración Relación entre variable y dimensión	4.6	4.9	4.6	4.70
Promedio de Valoración de Relación entre la dimensión y el indicador	4.4	5	4.7	4.70
Promedio de Valoración de Relación entre el indicador y el Item	4.3	5	4.7	4.67
Promedio de valoración de Relación entre el indicador y la opción de respuesta	4.3	4.8	4.6	4.57
VALOR PROMEDIO DE LOS TRES EXPERTOS				4.66

Para el cálculo de la valoración del Experto 4, vamos a considerar:

Pésimo = Entre 5 y 55

Regular = Entre 55 y 110

Excelente = Entre 110 y 165

EXPERTOS	TOTAL PUNTAJE	VALORACION		
		EXCELENTE	REGULAR	PESIMO
4 Dr. Ing. Julio Benjamín Domínguez Granda	147	X		

De esta manera se concluye que mediante el método de juicio de expertos se valida el instrumento de la presente investigación con una valoración de EXCELENTE.

ANEXO N° 4 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA											
Título	Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Hipótesis Específicas	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
LA GESTIÓN DE CALIDAD SEGUN EL LIDERAZGO, Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA MYPES EDUCATIVAS DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES EN CHIMBOTE 2018	¿Cuál es el efecto de la gestión de calidad según el liderazgo en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018?	Determinar el efecto de la gestión de calidad según el liderazgo, en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018.	a) Describir las características de la gestión de calidad de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018.	La gestión de la calidad y el liderazgo afecta de manera significativa en la motivación de los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote.	Las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 presentan un estilo de liderazgo transformacional.	Gestión de Calidad según el Liderazgo	Gestión de la calidad se refiere a la realización de actividades coordinadas para planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones en una organización basado en estándares de calidad.	La Gestión de calidad se puede medir a través de la planificación estratégica, operativa o táctica, de la organización de las áreas, de la dirección hacia los objetivos y del control a cada uno de los procesos que se ejecutan en cada una de las áreas de la empresa.	Planificar	Nivel de planificación	Nunca (Muy bajo)
											Casi Nunca (Bajo)
											A Veces (Regular)
											Casi Siempre (Alto)
											Siempre (Muy Alto)
									Organizar	Nivel de organización	Nunca (Muy bajo)
			Casi Nunca (Bajo)								
			A Veces (Regular)								
			Casi Siempre (Alto)								
			Siempre (Muy Alto)								
			Dirigir		Nivel de dirección				Nunca (Muy bajo)		
									Casi Nunca (Bajo)		
A Veces (Regular)											
Casi Siempre (Alto)											
Siempre (Muy Alto)											
b) Definir el nivel de liderazgo que tienen los colaboradores					Las MYPES educativas de los institutos superiores en						Nunca (Muy bajo)
											Casi Nunca (Bajo)
											A Veces (Regular)
											Casi Siempre (Alto)
											Siempre (Muy Alto)
											Siempre (Muy Alto)

			es de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018	Chimbote 2018 presentan una gestión de calidad óptima para desarrollo de sus procesos administrativos.				Controlar	Nivel de Control	Nunca (Muy bajo)
										Casi Nunca (Bajo)
										A Veces (Regular)
										Casi Siempre (Alto)
										Siempre (Muy Alto)
								Liderazgo en cada proceso	Nivel de Liderazgo	Nunca (Muy bajo)
										Casi Nunca (Bajo)
										A Veces (Regular)
										Casi Siempre (Alto)
										Siempre (Muy Alto)
			c) Determinar el nivel de motivación que tienen los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018.	Los colaboradores de las MYPES educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018 tienen un nivel alto de motivación	Motivación de los colaboradores	Estado en el cual los colaboradores se encuentran dentro de una organización. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo y sirve para mantener un ambiente	La motivación de los colaboradores se puede medir a través de su actitud y su desempeño frente a las distintas situaciones que se pueden presentar en su labor diaria. El mantener motivado a un	Motivación	Nivel de Motivación	Nunca (Muy bajo)
										Casi Nunca (Bajo)
										A Veces (Regular)
										Casi Siempre (Alto)
										Siempre (Muy Alto)
			d) Determinar la influencia de la gestión					Actitud	Nivel de Actitud	Nunca (Muy bajo)
										Casi Nunca (Bajo)
										A Veces (Regular)
										Casi Siempre (Alto)

			de calidad según el liderazgo, que se desarrolla en las MYPES educativas de los institutos superiores, sobre los estudiantes, en Chimbote 2018.			agradable y proactivo	colaborador es sinónimo de mayor producción en la empresa.			Siempre (Muy Alto)
								Desempeño	Nivel de Desempeño	Nunca (Muy bajo)
							Casi Nunca (Bajo)			
							A Veces (Regular)			
							Casi Siempre (Alto)			
							Siempre (Muy Alto)			

ANEXO N° 5 Presupuesto de la Investigación

ITEM	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRESUPUESTO	
			UNITARIO	TOTAL
Lápiz	Unidad	8	S/. 0.50	S/. 4.00
Lapicero	Unidad	8	S/. 1.00	S/. 8.00
Cuaderno	Unidad	2	S/. 10.00	S/. 20.00
Block de Notas	Unidad	2	S/. 5.00	S/. 10.00
Folder de Manila	Unidad	12	S/. 0.50	S/. 6.00
Sobre de Manila	Unidad	12	S/. 0.70	S/. 8.40
Micas	Unidad	16	S/. 0.50	S/. 8.00
USB 8 gb	Unidad	2	S/. 25.00	S/. 50.00
Papel Bond A4	Millar	1	S/. 10.00	S/. 10.00
Impresión	Hojas	150	S/. 0.50	S/. 75.00
Fotocopias	Hojas	200	S/. 0.10	S/. 20.00
Movilidad	Pasajes	30	S/. 10.00	S/. 300.00
Alimentación	Almuerzo	10	S/. 7.00	S/. 70.00
			TOTAL	S/. 589.40

ANEXO N° 6 Resultados según Cada Pregunta de la Encuesta.

Tablas de Frecuencias

1. Existe planificación previa para cada acción que vas a ejecutar en tu área de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	9,2	9,2	9,2
	A veces	30	46,2	46,2	55,4
	Casi Siempre	23	35,4	35,4	90,8
	Siempre	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

2. Trabaja bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, donde todo inicia con la planificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,1	3,1	3,1
	Casi Nunca	7	10,8	10,8	13,8
	A veces	30	46,2	46,2	60,0
	Casi Siempre	19	29,2	29,2	89,2
	Siempre	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

3. Cuando la dirección alienta a que se trabaje en equipo, todo el grupo está de acuerdo en planificar cada proceso a desarrollar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	4,6	4,6	4,6
	A veces	28	43,1	43,1	47,7
	Casi Siempre	25	38,5	38,5	86,2
	Siempre	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

4. Se realizan supervisiones y/o auditorías a los puestos y procesos de cada área de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,7	7,7	7,7
	Casi Nunca	14	21,5	21,5	29,2
	A veces	26	40,0	40,0	69,2
	Casi Siempre	17	26,2	26,2	95,4
	Siempre	3	4,6	4,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

5. Tu responsable distribuye las cargas con todo el equipo de trabajo y escucha las opiniones de cada miembro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,2	6,2	6,2
	Casi Nunca	10	15,4	15,4	21,5
	A veces	24	36,9	36,9	58,5
	Casi Siempre	18	27,7	27,7	86,2
	Siempre	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

6. Tu responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,1	3,1	3,1
	Casi Nunca	7	10,8	10,8	13,8
	A veces	25	38,5	38,5	52,3
	Casi Siempre	22	33,8	33,8	86,2
	Siempre	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

7. La dirección realiza trabajos en conjunto con los empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	9,2	9,2	9,2
	A veces	23	35,4	35,4	44,6
	Casi Siempre	28	43,1	43,1	87,7
	Siempre	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

8. La responsable te trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismo en relación a la organización del trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	Casi Nunca	8	12,3	12,3	13,8
	A veces	25	38,5	38,5	52,3
	Casi Siempre	23	35,4	35,4	87,7
	Siempre	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

9. Tu responsable te proporciona periódicamente información sobre tu desempeño, y las mejoras que debes realizar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,1	3,1	3,1
	Casi Nunca	12	18,5	18,5	21,5
	A veces	29	44,6	44,6	66,2
	Casi Siempre	21	32,3	32,3	98,5
	Siempre	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

10. Existen manuales y reglamentos en los procesos que se ejecutan en cada área de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,7	7,7	7,7
	Casi Nunca	16	24,6	24,6	32,3
	A veces	24	36,9	36,9	69,2
	Casi Siempre	16	24,6	24,6	93,8
	Siempre	4	6,2	6,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

11. La dirección tiene expectativas realistas con respecto a los resultados del trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	11	16,9	16,9	16,9
	A veces	21	32,3	32,3	49,2
	Casi Siempre	25	38,5	38,5	87,7
	Siempre	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

12. Los empleados confían en cualquier decisión tomada por la dirección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,6	4,6	4,6
	Casi Nunca	7	10,8	10,8	15,4
	A veces	28	43,1	43,1	58,5
	Casi Siempre	22	33,8	33,8	92,3
	Siempre	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

13. El nivel de exigencia por parte de tu jefe es adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	9,2	9,2	9,2
	A veces	27	41,5	41,5	50,8
	Casi Siempre	25	38,5	38,5	89,2
	Siempre	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

14. Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,1	3,1	3,1
	Casi Nunca	12	18,5	18,5	21,5
	A veces	23	35,4	35,4	56,9
	Casi Siempre	21	32,3	32,3	89,2
	Siempre	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

15. Consideras a tu responsable como un líder en la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,6	4,6	4,6
	Casi Nunca	10	15,4	15,4	20,0
	A veces	21	32,3	32,3	52,3
	Casi Siempre	23	35,4	35,4	87,7
	Siempre	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

16. Consideras que actualmente tu responsable ejerce liderazgo transformacional sobre tu persona y en la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	----------------------	-------------------------

Válido	Nunca	3	4,6	4,6	4,6
	Casi Nunca	4	6,2	6,2	10,8
	A veces	30	46,2	46,2	56,9
	Casi Siempre	23	35,4	35,4	92,3
	Siempre	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

17. Te consideras un líder.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,6	4,6	4,6
	Casi Nunca	2	3,1	3,1	7,7
	A veces	17	26,2	26,2	33,8
	Casi Siempre	26	40,0	40,0	73,8
	Siempre	17	26,2	26,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

18. Conoces como tu trabajo contribuye a conseguir los resultados de tu área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	Casi Nunca	4	6,2	6,2	7,7
	A veces	27	41,5	41,5	49,2
	Casi Siempre	25	38,5	38,5	87,7
	Siempre	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

19. Tu capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,1	3,1	3,1

Casi Nunca	6	9,2	9,2	12,3
A veces	18	27,7	27,7	40,0
Casi Siempre	19	29,2	29,2	69,2
Siempre	20	30,8	30,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

20. Tienes la oportunidad de proponer nuevas formas de cómo realizar el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	7,7	7,7	7,7
Casi Nunca	9	13,8	13,8	21,5
A veces	23	35,4	35,4	56,9
Casi Siempre	21	32,3	32,3	89,2
Siempre	7	10,8	10,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

21. Afrontas de manera positiva tus tareas y responsabilidades diarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	5	7,7	7,7	7,7
A veces	19	29,2	29,2	36,9
Casi Siempre	23	35,4	35,4	72,3
Siempre	18	27,7	27,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

22. Tu trabajo es reconocido y valorado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	10,8	10,8	10,8
Casi Nunca	15	23,1	23,1	33,8
A veces	24	36,9	36,9	70,8
Casi Siempre	13	20,0	20,0	90,8

Siempre	6	9,2	9,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

23. Actualmente estas satisfecho/a con tu trabajo en la institución educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	3,1	3,1	3,1
Casi Nunca	4	6,2	6,2	9,2
A veces	31	47,7	47,7	56,9
Casi Siempre	19	29,2	29,2	86,2
Siempre	9	13,8	13,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

24. Has recibido la capacitación necesaria para realizar las funciones que actualmente desempeñas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	9,2	9,2	9,2
Casi Nunca	10	15,4	15,4	24,6
A veces	33	50,8	50,8	75,4
Casi Siempre	11	16,9	16,9	92,3
Siempre	5	7,7	7,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

25. Los procesos y procedimientos de trabajo en la institución educativa te orientan hacia los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,5	1,5	1,5
Casi Nunca	5	7,7	7,7	9,2
A veces	25	38,5	38,5	47,7
Casi Siempre	26	40,0	40,0	87,7

Siempre	8	12,3	12,3	100,0
Total	65	100,0	100,0	

26. Has hablado a amigos y familiares sobre las ventajas de contratar servicios en la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,7	7,7	7,7
	Casi Nunca	8	12,3	12,3	20,0
	A veces	28	43,1	43,1	63,1
	Casi Siempre	22	33,8	33,8	96,9
	Siempre	2	3,1	3,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

27. Estas dispuesto/a a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a los estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	7,7	7,7	7,7
	A veces	19	29,2	29,2	36,9
	Casi Siempre	26	40,0	40,0	76,9
	Siempre	15	23,1	23,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

28. Crees que tu trabajo está bien remunerado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	21,5	21,5	21,5
	Casi Nunca	11	16,9	16,9	38,5
	A veces	26	40,0	40,0	78,5
	Casi Siempre	10	15,4	15,4	93,8
	Siempre	4	6,2	6,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

29. Crees que tu sueldo está acorde a la situación y marcha económica de la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	18,5	18,5	18,5
	Casi Nunca	12	18,5	18,5	36,9
	A veces	27	41,5	41,5	78,5
	Casi Siempre	13	20,0	20,0	98,5
	Siempre	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

30. Crees que tu sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	20,0	20,0	20,0
	Casi Nunca	14	21,5	21,5	41,5
	A veces	24	36,9	36,9	78,5
	Casi Siempre	13	20,0	20,0	98,5
	Siempre	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

31. La organización se preocupa por tu grado de estrés y te facilita medios y herramientas para gestionarlo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	18,5	18,5	18,5
	Casi Nunca	16	24,6	24,6	43,1
	A veces	29	44,6	44,6	87,7
	Casi Siempre	7	10,8	10,8	98,5
	Siempre	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

32. La carga mental y el estrés es un problema para ti.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,1	3,1	3,1
	Casi Nunca	20	30,8	30,8	33,8
	A veces	30	46,2	46,2	80,0
	Casi Siempre	8	12,3	12,3	92,3
	Siempre	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

33. Dispones de espacios para relajarte y recuperar capacidades para seguir rindiendo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	18,5	18,5	18,5
	Casi Nunca	14	21,5	21,5	40,0
	A veces	29	44,6	44,6	84,6
	Casi Siempre	9	13,8	13,8	98,5
	Siempre	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	